Ontario

GUIDE POUR UNE MEILLEURE GESTION DES URGENCES DANS LES GRANDS BÂTIMENTS ET LES ÉTABLISSEMENTS À RISQUE ÉLEVÉ

2002

Ministry of the Solicitor General

Office of the Minister

25 Grosvenor St.
11th Floor
Toronto, Ontario M7A 1Y6
Tel: 416 326-5075
Fax: 416 326-5085

Ministère du Solliciteur général

Bureau du ministre

25, rue Grosvenor
11e étage
Toronto (Ontario) M7A 1Y6
Tél: 416 326-5075
Téléc: 416 326-5085

Ontario

Message du ministre : Guide pour une meilleure gestion des urgences dans les tours et bâtiments à risque élevé

L'élaboration de ce guide s'inscrit dans le cadre de l'engagement du gouvernement provincial à améliorer la protection civile en Ontario et à aider les propriétaires et gérants de grands édifices à renforcer la sécurité des occupants.

Le gouvernement provincial a toujours accordé la priorité absolue à la sécurité publique. À la suite des attaques terroristes du 11 septembre, nous avons examiné en profondeur toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité de la population de l'Ontario. Comme nous l'avons prouvé depuis, la province dispose d'un plan solide d'intervention en cas d'urgence.

Ce guide fait partie de notre plan d'action. Élaboré par le Bureau du commissaire des incendies en collaboration avec divers groupes des secteurs privé et public, ce guide traite des catastrophes d'origine humaine et naturelle.

Au nom de notre gouvernement, je tiens à remercier tous ceux et celles qui ont aidé le Bureau du commissaire des incendies à mettre au point cet outil important. Cette initiative démontre l'importance des efforts déployés par notre gouvernement pour faire face à la réalité des menaces terroristes. En joignant nos efforts, nous pouvons faire en sorte que l'Ontario continue à être le meilleur endroit où vivre, travailler et élever une famille.

David Turnbull

L'honorable David Turnbull
Solliciteur général de l'Ontario

102-04778/

GUIDE POUR UNE MEILLEURE GESTION DES URGENCES DANS LES GRANDS BÂTIMENTS ET LES ÉTABLISSEMENTS À RISQUE ÉLEVÉ

2002

Cette directive a pour but d'aider à cerner les risques possibles dans les tours et autres bâtiments à haut risque. On y trouvera des suggestions, des conseils et des pratiques éprouvées que l'on peut appliquer pour réduire, voire éliminer ces risques. Même si ces pratiques sont recommandées pour ces catégories d'immeubles en général, d'autres techniques, mesures ou procédures peuvent être mieux adaptées à certains bâtiments ayant une affectation spécialisée ou des caractéristiques particulières. Pour de tels bâtiments, il sera peut-être opportun de consulter d'autres sources ou des professionnels qualifiés.

Le Bureau du commissaire des incendies de l'Ontario et les organismes ayant participé à l'élaboration de ce guide n'offrent aucune garantie et ne font aucune assertion concernant ce guide ou son contenu qui est fourni pour être utilisé «tel quel». Le Bureau du commissaire des incendies et les organismes participants déclinent toute garantie, expresse ou tacite, y compris notamment toute garantie implicite de qualité marchande ou de conformité à des besoins particuliers, concernant ce guide et son contenu.

Les personnes qui utiliseront cette information doivent décider si celle-ci répond à leurs besoins. Le Bureau du commissaire des incendies ou tout autre organisme participant, et aucun de leurs employés, agents, fournisseurs ou entrepreneurs, ne seront en aucun cas tenus responsables d'un préjudice ou d'un dommage, réel ou indirect, qui pourrait résulter de l'utilisation de cette information à n'importe quel moment et à n'importe quelle fin que ce soit.

La reproduction de ce guide à des fins autres que commerciales est autorisée et encouragée. La reproduction à des fins commerciales doit être autorisée par le Bureau du commissaire des incendies de l'Ontario. Aucun droit de propriété intellectuelle ou autre droit au présent guide, à l'exception du droit d'utilisation limitée prévu ci-dessus, ne vous est transféré.

Ministère du Solliciteur général
Bureau du commissaire des incendies

Table des matières

1. But et portée 3

2. Contexte 4

3. Évaluation de la vulnérabilité d'un bâtiment 7

4. Mesures de sécurité 11

5. Élaboration du plan d'urgence 13

6. Urgences résultant de l'activité humaine 22

6.1 Incendie / Explosion 23

6.2 Alertes à la bombe 25

6.3 Menaces biologiques et chimiques 31

6.4 Colis ou dispositif suspect 35

6.5 Menaces physiques 38

6.6 Accidents liés aux matières dangereuses 39

6.7 Accidents radiologiques 41

6.8 Monoxyde de carbone 42

6.9 Fuites de gaz naturel 44

6.10 Pannes d'ascenseur 45

6.11 Urgences médicales 45

7. Urgences liées à des catastrophes naturelles 47

7.1 Tremblements de terre..... 48

7.2 Tempêtes 49

7.3 Inondations..... 50

7.4 Pannes d'électricité majeures 51

7.5 Effondrement du toît..... 52

Annexe A : Procédures à suivre en cas d'appel téléphonique menaçant 53

Annexe B : Planification de la continuité des opérations 55

Annexe C : Comité d'élaboration du guide 58

Annexe D : Abréviations..... 59

1. But et portée

Ce guide vise principalement à aider les propriétaires et gérants d'immeubles ainsi que les autres personnes responsables de la gestion des situations d'urgence dans les grands bâtiments, notamment les tours, les édifices à forte densité d'occupation et d'autres bâtiments susceptibles de présenter des risques. Le guide traite des risques naturels et de ceux d'origine humaine. Les situations d'urgence vont de celles où des gens sont bloqués dans un ascenseur, aux tremblements de terre et aux menaces terroristes.

Être bien préparés est primordial pour pouvoir intervenir efficacement en situation d'urgence. Il ne faut pas attendre qu'une urgence survienne, avec tout le stress que cela comporte, pour élaborer les procédures à suivre. Planification, formation, sensibilisation et exercices périodiques préventifs sont essentiels pour améliorer la manière dont les responsables et les occupants d'un bâtiment réagiront en situation d'urgence. Une bonne communication entre les propriétaires/gérants d'immeubles et les services de secours est aussi indispensable pour que chacun comprenne bien leurs rôles respectifs. Ce guide insiste sur la nécessité d'établir une équipe de planification pour se préparer aux situations d'urgence ainsi qu'une équipe d'intervention qui, en situation d'urgence, prendra les décisions clés susceptibles de sauver des vies.

Beaucoup d'intervenants ont participé à la préparation du présent guide (voir l'Annexe C). Ils espèrent que celui-ci sera un précieux outil pour réduire les risques auxquels sont exposés les occupants de ce genre de bâtiments.

2. Contexte

Qu'entend-on par «situation d'urgence » ?

Selon la *Loi sur les mesures d'urgence* (remarque : il se peut que le titre de la Loi change mais la définition de « situation d'urgence » devrait rester la même), une «situation d'urgence» est une situation ou une situation imminente causée par un fléau naturel, un accident, un acte intentionnel ou d'une autre façon, et qui constitue un grand danger pour la vie ou pour les biens.

De nombreux événements peuvent constituer des «situations d'urgence», dont les suivants :

- Incendie/explosion
- Accident lié à des matières dangereuses
- Inondation ou crue éclair
- Phénomène météorologique violent (ouragan, tornade, tempête d'hiver)
- Tremblement de terre
- Accident radiologique
- Activité criminelle
- Écrasement d'un avion

En Ontario, Mesures d'urgence Ontario (MUO), organisme relevant du ministère du Solliciteur général, est responsable des programmes de gestion des situations d'urgence au nom du gouvernement provincial.

Les dirigeants élus des conseils locaux (conseils municipaux et conseils des Premières nations) doivent s'assurer qu'il existe dans leurs juridictions des plans et des programmes de gestion des situations d'urgence. Les services locaux de première intervention (police, ambulances, incendies et travaux publics) sont habituellement ceux qui traitent les situations d'urgence.

Quels services les intervenants locaux en cas d'urgence fournissent-ils?

Même si c'est l'administration locale dont ils relèvent qui décide quels services les intervenants locaux fournissent, l'élaboration d'un plan d'urgence pour les bâtiments ne fait pas normalement partie de ces services. Il revient donc aux propriétaires et aux gérants d'immeubles de déterminer le type de plan d'urgence adapté à leurs bâtiments respectifs et de confier l'élaboration de ce plan à des membres du personnel ou à des conseillers dont ils ont retenu les services.

Le responsable du service d'incendie doit approuver les plans de sécurité-incendie, conformément au paragraphe 2.8. du Code de prévention des incendies de l'Ontario. Les plans s'appliquant à d'autres types de situations d'urgence n'ont pas besoin d'être approuvés. Cependant, les propriétaires et les gérants d'immeubles peuvent consulter le service d'incendie et les autres organismes d'intervention d'urgence de leur localité pour s'assurer que leur plan est conforme aux exigences.

Qu'entend-on par «gestion des situations d'urgence»?

La gestion des situations d'urgence commence chez soi. Il revient aux propriétaires et gérants d'immeubles d'assurer la sécurité publique dans leurs bâtiments face à toutes sortes de risques et d'événements. Ce guide donne des conseils détaillés sur la façon d'élaborer et de garder à jour un plan d'urgence s'appliquant à divers incidents ou catastrophes.

La gestion des situations d'urgence englobe toutes les étapes face à un événement imprévu qui pourrait avoir des effets néfastes, depuis la préparation à cet éventualité, à l'intervention et au rétablissement. La gestion des situations d'urgence n'est pas une activité ponctuelle, mais un processus permanent. Si la planification constitue une première étape essentielle, pour être efficace, elle doit être suivie d'une formation, d'exercices et de vérifications périodiques des dispositifs et installations de sécurité du bâtiment. Il est aussi important que les plans d'urgence s'alignent sur ceux de la collectivité.

Une bonne gestion des situations d'urgence doit avoir l'appui de la direction supérieure. Le propriétaire, le président-directeur général, le gérant de l'immeuble ou le directeur de l'usine montre l'importance du processus en demandant à la direction d'effectuer la planification nécessaire et les activités connexes pour mettre en place un plan d'urgence efficace.

Pour la gestion des situations d'urgence, on obtiendra plus facilement l'appui nécessaire si l'on met l'accent sur les avantages d'une préparation adéquate plutôt que sur les conséquences d'une situation d'urgence (p.ex., morts, blessures, perte financière). Ainsi, une bonne gestion des situations d'urgence :

- peut réduire les dégâts subis par le bâtiment ou l'équipement, et permettre par conséquent à l'organisme de se rétablir plus rapidement;
- permet de mieux se conformer aux exigences réglementaires relatives à la santé et à la sécurité;
- contribue à montrer que l'organisme a fait preuve de «diligence raisonnable», ce qui peut réduire les risques de responsabilité criminelle ou civile en cas d'accident;
- contribue à montrer que l'organisme est « un citoyen » responsable de la collectivité.

Quelles sont les principales étapes de l'élaboration d'un plan d'urgence?

La préparation d'un plan d'urgence suit cinq étapes principales, soit :

Étape 1 – Création d'une équipe de gestion des situations d'urgence

Étape 2 – Analyse des risques et des capacités d'intervention

Étape 3 – Élaboration du plan

Étape 4 – Formation et exercices

Étape 5 – Mise à l'essai, évaluation et modification du plan

On trouvera à la partie 5 du présent guide des détails sur chaque étape.

Quel que soit le plan mis en place selon l'usage du bâtiment, dans tous les cas, les propriétaires, gérants et occupants doivent bien comprendre que leur sécurité repose sur une bonne connaissance et compréhension des dispositions de ce plan relativement à leurs rôles respectifs et à ce qu'ils doivent faire en situation d'urgence ou lors d'un exercice.

3. Évaluation de la vulnérabilité d'un bâtiment

Même s'il est vrai qu'une urgence peut survenir n'importe où et n'importe quand, certains types de bâtiments sont toutefois plus vulnérables à cet égard que d'autres. Cinq facteurs influent sur la vulnérabilité d'un bâtiment dans certains genres de situations d'urgence, soit :

- la situation géographique;
- l'environnement immédiat;
- le type de propriété;
- la répartition des locataires ou le profil des résidents;
- la dimension et la construction.

Lors de l'élaboration d'un plan d'urgence, il faut tenir compte de ces facteurs pour s'assurer de bien prendre en compte les risques inhérents au bâtiment considéré.

Situation géographique

Certaines régions du pays sont plus prédisposées que d'autres à certaines situations d'urgence, surtout pour ce qui est des catastrophes naturelles. En Ontario, par chance, les tremblements de terre et les ouragans sont moins fréquents que dans d'autres régions. En hiver, néanmoins, de fortes tempêtes et tornades qui peuvent entraîner de graves inondations surviennent régulièrement. Le gérant d'immeuble doit donc déterminer les probabilités de ce genre de phénomènes dans la région où est situé son bâtiment et en tenir compte dans ses plans.

Environnement immédiat

Le quartier ou la communauté où se dresse un immeuble n'est pas sans avoir d'influence sur le genre de situation d'urgence susceptible de se produire. Les bâtiments situés dans les grandes villes sont exposés à des risques uniques, moins probables dans les régions rurales. Par exemple, les risques liés aux émeutes et aux manifestations, et les dégâts et agressions physiques que celles-ci peuvent provoquer, est plus élevé dans les centres urbains.

De même, les bâtiments situés à proximité de grandes voies de transport ou de sites industriels, comme les centrales nucléaires ou les usines de matières dangereuses (pétrole, produits chimiques), seraient vulnérables si un grave accident s'y produisait. Le plan d'urgence doit donc traiter des situations d'urgence pouvant survenir en cas de fuite ou de déversement accidentel.

Lorsqu'il dresse un plan d'urgence, le gérant d'immeubles doit être avant tout conscient des différents types de menaces possibles. La meilleure façon de

commencer à évaluer les risques est de se procurer une copie du plan d'urgence de la collectivité. Beaucoup de collectivités possèdent ce genre de plan ou sont en passe d'en élaborer un. Il peut aussi être extrêmement utile de s'adresser à des sources externes pour cerner les risques. En effet, les propriétaires et les gérants auront souvent intérêt à communiquer avec les services de police et d'incendie locaux ainsi qu'avec leurs homologues de bâtiments voisins pour avoir une meilleure idée du degré d'exposition à ces risques.

Type de propriété

L'usage du bâtiment a des conséquences directes sur le genre de risques qui lui sont inhérents. Les tours d'habitation, les tours de bureaux, les établissements industriels, les hôpitaux, les théâtres et les centres commerciaux doivent tous avoir un plan d'urgence qui leur est propre, c'est-à-dire qui tient compte de leur situation et de leurs besoins uniques. Chaque édifice présente des défis différents selon les particularités liées à son usage. Ainsi, le nombre d'heures où un bâtiment est occupé quotidiennement, son nombre d'occupants, sa hauteur, son niveau de sécurité, son contenu, la présence de produits dangereux et la nature des activités qui s'y déroulent constituent tous des facteurs dont il faut tenir compte lors de l'élaboration du plan d'urgence.

Répartition des locataires ou profil des résidents

Les édifices occupés par des organismes pouvant faire l'objet de controverse sur le plan politique (bureaux de l'administration publique, établissements militaires, organisations religieuses, ambassades, centres culturels, cliniques d'avortement, etc.), sont beaucoup plus susceptibles d'être les cibles de groupes d'extrémistes. Le plan d'urgence devra dont peut-être prévoir les menaces, alertes à la bombe, prises d'otages et autres situations d'urgence de nature criminelle.

Il est important de se rendre compte que tous les immeubles d'habitation ne se ressemblent pas, et que les bâtiments commerciaux, industriels et publics ne sont pas non plus tous identiques. Par exemple, des immeubles d'appartements peuvent loger des familles ordinaires ou des personnes ayant des besoins particuliers, comme des personnes âgées ou handicapées. Votre bâtiment industriel sert-il à entreposer des pièces automobiles ou est-ce une usine de traitement de liquides inflammables? Le centre commercial abrite-t-il également des locataires industriels ou seulement des bureaux et des commerces? Votre plan d'urgence doit tenir compte du profil des divers locataires pour répondre à leurs besoins particuliers et aux risques spécifiques qu'ils courent.

Dimension et construction

La dimension du bâtiment, soit sa hauteur et sa superficie, détermine souvent la complexité du plan d'urgence. De toute évidence, une tour de bureaux de 70 étages exigera un plan d'urgence plus élaboré qu'un centre commercial ne comprenant qu'un rez-de-chaussée.

Le plan d'urgence dépendra du fait que le bâtiment est protégé ou non par un réseau de gicleurs en influant, par exemple, sur l'urgence d'évacuer. La construction du bâtiment peut aussi jouer un rôle décisif pour évaluer jusqu'à quel point celui-ci résisterait à une catastrophe naturelle ou d'origine humaine.

Liste de contrôle sur la vulnérabilité

Les exemples cités ci-dessous peuvent être particulièrement vulnérables. Si votre édifice ou un bâtiment mitoyen abrite un ou plusieurs usages de ce type, vous voudrez peut-être, selon les compétences dont vous disposez à l'interne, retenir les services d'un conseiller spécialisé en analyse de vulnérabilité et en évaluation des risques pour qu'il étudie en détail votre bâtiment.

- ☐ Installations militaires
- ☐ Ambassades, consulats ou hauts-commissariats
- ☐ Édifices religieux faisant l'objet de controverse
- ☐ Bureaux des agences ou des installations nucléaires
- ☐ Bureaux ou raffineries pétrochimiques
- ☐ Entrepreneurs militaires
- ☐ Installations des services de police
- ☐ Installations de stockage ou de fabrication de matières explosives ou inflammables, ou de substances toxiques
- ☐ Stationnements publics situés sous ou à proximité du bâtiment
- ☐ Institutions financières ou banques
- ☐ Sociétés pharmaceutiques
- ☐ Hôpitaux ou cliniques médicales
- ☐ Groupes politiques radicaux
- ☐ Bâtiments symboliques ou historiques
- ☐ Médias d'information
- ☐ Laboratoires chimiques/biologiques
- ☐ Installations de déchets toxiques
- ☐ Centrales électriques ou centres de distribution d'énergie
- ☐ Installations d'adduction d'eau
- ☐ Prisons
- ☐ Administration publique (fédérale, provinciale ou municipale)
- ☐ Transport (aéroports, gares d'autobus, gares ferroviaires)

Pour de plus amples renseignements, consulter :

Emergency Management Guide for Business and Industry, US Federal Emergency Management Agency

http://www.fema.gov/library/bizindst.pdf

4. Mesures de sécurité

Actes illégaux : jusqu'à quel point la sécurité est-elle un important facteur de dissuasion?

Pour réduire les actes illégaux, l'une des principales méthodes est de contrôler l'accès des bâtiments. Parmi les moyens disponibles, citons les clôtures, le verrouillage des portes, le verrouillage électromagnétique, la vidéosurveillance, les points de contrôle et la présence sur place d'agents de sécurité qualifiés.

Il faut trouver un juste équilibre entre les mesures de sécurité anti-intrusion et la protection des personnes. Les mesures de sécurité anti-intrusion ne doivent jamais entraver les éléments du bâtiment dont la fonction est de faciliter l'évacuation. De même, une fois qu'un bâtiment a été évacué, il faut mettre en place des mesures de sécurité pour contrôler la réintégration des occupants dans le bâtiment et maintenir la sécurité.

Le niveau de sécurité instauré dépend essentiellement de l'usage et de la conception du bâtiment ainsi que des besoins et des risques connexes. On recommande de consulter des spécialistes de la sécurité anti-intrusion.

Ce qui suit recense divers moyens de sécurité que l'on peut améliorer, utiliser ou adopter.

Contrôle d'accès : Les mesures de contrôle d'accès sont multiples, du simple verrouillage des aires vulnérables à l'installation, aux points d'entrée, d'un système de contrôle d'accès utilisant l'une ou plusieurs des diverses technologies de lecteurs de carte, lecteurs de cartes à puces et serrures électroniques, qui lisent l'information codée sur les cartes, disques ou clefs dont sont munis les employés. Les systèmes les plus courants se caractérisent par la lecture de cartes magnétiques par insertion ou balayage ou par des lecteurs de proximité qui ne nécessitent aucun contact physique avec les cartes qu'ils lisent. Parmi les autres éléments de ces systèmes, citons les logiciels de gestion de la distribution et de l'encodage des cartes et du traitement des transactions, ainsi que les gâches électriques, contacts et dispositifs d'ouverture qui contrôlent le fonctionnement des portes. D'autres systèmes encore plus avancés utilisent des dispositifs biométriques qui reconnaissent les empreintes digitales, la voix, la rétine et ainsi de suite, pour autoriser ou interdire l'accès à des zones réservées.

Détection d'intrusion : Il existe toute une gamme de systèmes d'alarme. Les capteurs de mouvement à infrarouge sont surtout utilisés pour protéger les espaces intérieurs; il existe aussi des capteurs de mouvement pour l'extérieur. D'autres dispositifs détectent les bris de verre, ou l'ouverture des fenêtres et des portes. On peut également installer des détecteurs de mouvement vidéo qui captent les mouvements sur des signaux vidéo transmis par des caméras de télévision en circuit fermé.

Éclairage : Constitue l'un des systèmes de sécurité le plus classique et de base et le moins cher. Des systèmes d'éclairage intérieurs et extérieurs soigneusement conçus et coordonnés peuvent constituer un excellent moyen de dissuasion.

Télésurveillance : Comprend des caméras de télévision en circuit fermé simples ou perfectionnées ainsi que les moniteurs et les centres de commande de la sécurité dont elles dépendent.

Contrôle de la circulation des véhicules et du stationnement : Ces éléments jouent aussi souvent un rôle dans la sécurité des bâtiments. En interdisant l'accès au public des garages de stationnement souterrains et en tenant les véhicules à bonne distance du bâtiment, on réduit le risque que des terroristes utilisent une voiture piégée pour attaquer le bâtiment.

Contrôle périphérique : Comprend entre autres l'installation de clôtures, de murs et de talus paysagers qui protègent les voies d'accès possibles d'un édifice.

La direction doit s'assurer que les occupants de l'immeuble comprennent la fonction des divers dispositifs de sécurité ainsi que les avantages que représente pour eux un renforcement de la sécurité. Ils appliqueront plus volontiers les mesures nécessaires.

Pour de plus amples renseignements, consulter :

GRC, *Guide sur la sécurité matérielle*

http://www.rcmp-grc.gc.ca/tsb/pubs/guides/gss_ch3_physique.pdf

Cooper, Walter and DeGrazio, Robert, *Building Security: An Architect's Guide*

http://jya.com/archsec.htm

GRC, *Guide sur la sécurité des techniques de l'information – Évaluation de la menace et des risques*

http://www.rcmp-grc.gc.ca/tsb/pubs/guides/sag_ch4_secdesti.pdf

Association canadienne de l'alarme et de la sécurité

http://www.canasa.org/

5. Élaboration du plan d'urgence

Comment se préparer à une situation d'urgence?

Il faut un plan bien adapté au bâtiment et à sa situation. Le meilleur plan se fonde sur des consultations avec les diverses parties concernées, une analyse des risques et des capacités d'intervention, la préparation et la révision d'une ébauche, sa mise en œuvre puis le peaufinage du plan d'après les commentaires et résultats obtenus.

Étape 1 – Création d'une équipe de gestion des situations d'urgence

Le gérant de l'immeuble ou un représentant nommé se chargera de créer une équipe de gestion des situations d'urgence et de préparer un plan d'urgence en collaboration avec des représentants des locataires. La planification des mesures d'urgence incombe au propriétaire/gérant de l'immeuble, pas aux services d'urgence.

Dans les immeubles à plusieurs locataires, l'équipe de gestion des situations d'urgence comptera un représentant de chaque groupe de locataires nommé par la direction de ce groupe.

Dans certaines situations, les connaissances spécialisées des gérants d'immeubles, des directeurs des opérations, des concepteurs et d'autres personnes qualifiées seront nécessaires. Dans les immeubles à un seul locataire, on recommande de consulter :

- les cadres supérieurs;
- les responsable de l'exploitation;
- le personnel;
- le personnel du génie, d'entretien et de surveillance.

Dans les immeubles à plusieurs locataires, il faudra traiter avec beaucoup plus de parties.

Les responsabilités de l'équipe de gestion des situations d'urgence doivent être bien définies. Elles peuvent comprendre l'élaboration et la mise à l'essai des éléments suivants :

- plan d'urgence visant diverses catégories de situations d'urgence d'origine naturelle ou humaine, dont les alertes ou attentats terroristes;
- méthodes internes de communication pendant un incident ou une alerte;
- entraînement des occupants et du personnel essentiel de l'immeuble à la mise en œuvre des procédures d'urgence.

Étape 2 – Analyse des risques et des capacités d'intervention

Cette étape consiste à recueillir et analyser de l'information. Le plan d'urgence de la collectivité, s'il en existe un, peut s'avérer une précieuse ressource. Il faut déterminer les risques et les dangers, ainsi que les capacités d'intervention disponibles. Une fois l'information recueillie, on effectue une analyse de la vulnérabilité (pour plus de renseignements à ce sujet, voir la partie 3) afin de déceler les lacunes dans les capacités d'intervention en situation d'urgence. On étudiera les plans d'urgence existants. Très souvent, ces plans et procédures contiennent de solides méthodes et stratégies d'intervention face à divers risques et alertes. Il s'agit notamment des plans et procédures suivants :

- plan de sécurité-incendie (y compris les plans actuels de l'immeuble et du site indiquant clairement tous les espaces en location);
- programme de santé et sécurité;
- politiques environnementales;
- procédures en matière de sécurité;
- procédures en cas de fermeture;
- plans de confinement des matières dangereuses ;
- plans de gestion des risques.

Se procurer les règlements fédéraux et provinciaux ainsi que les arrêtés municipaux pertinents, dont :

- les règlements sur la santé et la sécurité au travail;
- le Code de prévention des incendies de l'Ontario;
- les règlements environnementaux;
- les règlements de zonage;
- le plan d'urgence de la collectivité.

Recenser les ressources et capacités internes et externes auxquelles on pourra faire appel en situation d'urgence :

- personnel – agents de sécurité, groupe de gestion des urgences, préposés à la sécurité-incendie ou responsables d'étage, équipe d'intervention sur les matières dangereuses (le cas échéant), équipe de premiers secours. Déterminer quand (heures de la journée ou situations) les membres essentiels du personnel de l'immeuble ne sont pas disponibles pour exécuter les tâches auxquelles ils sont affectés.
- équipement – systèmes de communication et d'avertissement, sécurité, alimentation électrique de secours, matériel de confinement des

déversements, nécessaires de premiers soins, protection incendie, matériel de lutte contre les incendies.

- dispositifs de secours de l'immeuble pouvant être activés à distance en situation d'urgence, comme les systèmes C.V.C, de contrôle des fumées, de communication, d'alarme et de sécurité.
- aménagements – moyens d'évacuation, abris provisoires, postes de premiers soins, installations de décontamination.
- capacités d'organisation - formation, plan d'évacuation, système d'appui des employés ou des occupants.
- systèmes auxiliaires internes - communication, alimentation de secours, récupération et appui.

L'équipement et les systèmes disponibles pour faire face aux situations d'urgence varient considérablement selon la taille et l'âge du bâtiment, son usage et les exigences réglementaires qui lui sont applicables. Après avoir recensé ce qui est disponible, il faut déterminer si de l'équipement supplémentaire s'impose, même si la loi ne l'exige pas.

Déterminer les ressources externes nécessaires et les protocoles de communication en cas d'urgence avec les services d'urgence comme :

- la police;
- les services des incendies;
- les services médicaux de secours;
- le coordonnateur de la gestion des situations d'urgence de la collectivité;
- les organismes de services sociaux communautaires
- les organismes spécialisés dans l'intervention sur les matières dangereuses;
- les services de transport;
- les services publics;
- les ingénieurs et architectes;
- les entrepreneurs;
- les fournisseurs de matériel d'intervention.

REMARQUE : En situation d'urgence, l'appel de services externes et leur intervention ne relèvent pas les propriétaires/gérants d'immeubles et les occupants de leur responsabilité d'assurer leur sécurité, conformément aux plans établis.

Étape 3 – Élaboration du plan

L'équipe de gestion des situations d'urgence élabore le plan d'urgence à partir des données les plus récentes. Pour être utiles, toutes les données (dessins, renseignements sur les locataires et coordonnées des personnes-ressources) doivent être exactes et à jour. Voici les principaux éléments du plan :

- Gestion des situations d'urgence, dont les principaux éléments sont les suivants :
    - protocole s'appliquant à la personne qui en est responsable
    - procédure relative aux avis et aux communications
    - protection des personnes
    - protection des biens
- Intervention d'urgence en cas d'incident – précise les procédures d'intervention qu'appliquent les responsables et les occupants de l'immeuble. Dans ce volet du plan, il faut aussi indiquer les procédures à suivre en cas de situation d'urgence pendant les périodes d'activité maximale et après les heures normales.
    - Le plan doit prévoir comment procéder en ce qui concerne les occupants et les visiteurs handicapés.
    - Le plan doit souligner qu'une évacuation par les toits est impossible pendant un incendie, en dépit de ce qu'en disent les médias. En Ontario, il n'y a pas d'hélicoptères adaptés à ce genre de situation qui soient rapidement et facilement utilisables. Même s'ils l'étaient, ce genre de sauvetage comporte de grands dangers pour les occupants de l'immeuble et l'équipage de l'hélicoptère, car d'une part les turbulences créées par la chaleur de l'incendie rendent le contrôle de l'hélicoptère très difficile, et d'autre part le courant descendant du rotor de l'hélicoptère peut refouler la fumée et les gaz chauds vers le haut de l'immeuble où se trouvent les occupants et les pompiers.

Avant de finaliser le plan, il faut consulter les organismes d'intervention d'urgence locaux (police, services des incendies, coordonnateur de la gestion des situations d'urgence de la collectivité, etc.) pour s'assurer de la bonne coordination du plan d'urgence entre toutes les parties et de sa conformité aux méthodes locales. Les protocoles et les détails à mettre au point et à joindre au plan pourraient être les suivants :

- exigences relatives aux notifications en cas d'urgence;
- situations dans lesquelles une aide mutuelle s'impose (p.ex., de nombreux établissements de soins infirmiers et d'hôpitaux concluent une entente avec d'autres établissements pour qu'en cas d'urgence, ils

hébergent temporairement leurs pensionnaires ou leurs patients). Dans la plupart des cas, cet aspect n'est pas traité à l'interne;

- entrées principales et secondaires pour les équipes d'intervention;
- où ces équipes se rencontreront et qui elles verront;
- comment le personnel de l'immeuble communiquera avec les intervenants externes;
- personne responsable des opérations pendant la situation d'urgence;
- façon dont le plan sera communiqué aux occupants de l'immeuble.

Communications

À un certain moment, pendant ou après une urgence ou une catastrophe, il faut communiquer avec divers groupes, notamment :

- les organismes d'intervention d'urgence;
- les employés;
- les voisins;
- les médias;
- les organismes gouvernementaux de réglementation;
- les syndicats;
- les représentants élus.

On nommera un porte-parole et un remplaçant pour s'adresser aux médias. Il s'agira d'un cadre supérieur de l'organisme qui a l'habitude de traiter avec les médias.

Voici quelques lignes directrices pour traiter avec les médias :

- Ne permettre à personne d'autre qu'au porte-parole désigné de leur donner des renseignements.
- Ne pas avoir de favoris. Donner à tous les médias la même information.
- Essayer de tenir compte de leurs heures de tombée.
- S'en tenir aux faits. Ne pas faire de supputations.
- Ne rien camoufler et ne pas essayer d'induire en erreur les médias.
- Consigner tous les renseignements fournis aux médias. Publier des communiqués de presse, si possible.
- Si les médias sont présents sur le lieu de la situation d'urgence ou de la catastrophe, s'assurer qu'ils suivent les consignes de sécurité adéquates.

Étape 4 – Mise à l'essai du plan

La mise à l'essai du plan comprendra la formation, les exercices et l'évaluation.

Dans les immeubles à un seul locataire, le plan doit faire partie de la politique de l'entreprise et être efficacement géré.

S'il y a plusieurs locataires, chacun doit adopter le plan et l'intégrer à ses propres procédures internes pour que les occupants les appliquent en cas d'urgence. Pour être sûrs que le personnel essentiel de chaque aire de location puisse exécuter les tâches qui lui incombent, il faudra peut-être lui offrir une formation particulière ou lui donner des instructions spéciales. On peut organiser des exercices pour déterminer si les procédures et les communications visées sont efficaces.

Comment faire connaître le plan d'urgence aux occupants d'un immeuble?

Une fois le plan d'urgence élaboré, il faut donner aux occupants et aux locataires suffisamment d'information pour les sensibiliser aux procédures à suivre en cas d'urgence.

Pour commencer, on peut distribuer aux occupants des consignes sous diverses formes : brochures, bulletins, imprimés des politiques et des procédures internes, etc. Dans d'autres cas, on affichera le plan d'urgence bien en vue dans les aires communes, comme les salles à manger ou les salons, pour que tous les occupants de l'immeuble en prennent connaissance.

On peut appliquer d'autres méthodes pour informer et former les occupants d'un immeuble, par exemple :

- séances d'information et de sensibilisation périodiques;
- formation et instructions directes pour les personnes chargées de tâches spéciales;
- production et distribution de vidéos de démonstration ou de vidéos éducatifs.

Pour aider les gens à se familiariser avec leur environnement, on placera des panneaux pour signaler les lieux de refuge, l'emplacement de l'équipement de secours, les sorties et les consignes d'évacuation.

Formation, entraînement et exercices

Outre la formation, tout le monde a un rôle clé à jouer en situation d'urgence. Tous les employés de l'immeuble ont besoin de recevoir une certaine formation pour se familiariser avec le plan d'urgence en place. On peut ainsi remettre à chaque employé et à chaque occupant ou locataire les procédures qui les concernent, organiser périodiquement des discussions avec les occupants et les

locataires pour passer en revue les procédures, offrir le cas échéant une formation technique pour leur apprendre à se servir du matériel, et prévoir des exercices d'évacuation en vue de les sensibiliser aux moyens d'évacuation de l'immeuble.

Étape 5 - Évaluation et modification du plan

Il faut vérifier le plan de gestion des mesures d'urgence et les procédures au moins une fois par an et les modifier au besoin. Le plan d'urgence doit être passé en revue :

- après chaque entraînement et exercice;
- après chaque situation d'urgence;
- en cas de changement de personnel ou de changement de ses responsabilités;
- en cas de changement de locataires;
- quand des changements apportés à l'aménagement ou à la conception de l'immeuble ont des répercussions sur le plan ou les procédures;
- en cas de modifications des politiques ou des procédures.

Séances d'entraînement et d'exercices

Outre les exercices d'incendie à effectuer aux intervalles prévus dans le Code de prévention des incendies, il faut aussi évaluer régulièrement les autres mesures d'urgence en organisant des séances d'entraînement et d'exercices.

Ces séances visent à :

- s'assurer que les procédures d'urgence continuent d'être efficaces en mettant en scène différents scénarios et à y apporter au besoin des rectifications ;
- s'assurer qu'il y a suffisamment de personnes compétentes pour intervenir et mener à bien les activités décrites dans les procédures d'urgence;
- s'assurer que les occupants du bâtiment comprennent bien ce qu'ils doivent faire, conformément aux procédures d'intervention et d'évacuation en situation d'urgence;
- donner une formation sur les interventions en situation d'urgence et à donner la possibilité de les mettre en pratique.

Pour déterminer si les objectifs de l'exercice sont atteints, on examinera les questions suivantes :

- Est-ce que les cadres représentant les locataires appuient le plan et participent comme ils le doivent aux programmes d'exercices et d'entraînement?
- Les questions qui posent des problèmes et les ressources manquantes ont-elles été délimitées et correctement réglées?
- Le plan témoigne-t-il des leçons tirées des expériences antérieures (exercices et incidents réels)?
- Les personnes dont les tâches précises sont énoncées dans les procédures comprennent-elles bien leurs responsabilités? Sont-elles prêtes à exécuter les tâches auxquelles elles sont affectées? Sont-elles capables de les exécuter ? Les nouveaux employés qui ont des responsabilités particulières ont-ils reçu la formation nécessaire?
- Les risques et les dangers ont-ils changé dans l'immeuble ou l'utilisation des terrains avoisinnants a-t-elle changé?
- Les coordonnées des principales personnes-ressources ont-elles changé (noms, titres, numéros de téléphone)?
- Les occupants du bâtiment savent-ils où se trouvent les entrées principales et secondaires, en cas de contamination ou d'obstruction du parcours d'évacuation normal?
- Les méthode actuelle de communication est-elle efficace pour relayer l'information et les consignes au personnel essentiel et aux occupants de l'immeuble en situation d'urgence? Sinon, d'autres méthodes de communication devraient-elles être prévues à l'avance (p.ex., téléphones privés, cellulaires, téléavertisseurs, ou tout autre moyen)?

On peut effectuer les exercices de diverses façons. Ils peuvent viser à offrir un supplément de formation à des personnes désignées en leur donnant ainsi la possibilité de se familiariser avec l'utilisation des installations de sécurité et le protocole de communication de l'immeuble. Ainsi, en fonction du scénario prévu, les personnes chargées des communications doivent s'entraîner à utiliser le matériel de communication et d'autres dispositifs, le cas échéant, pour acquérir de l'expérience et se sentir sûres d'elles.

Il est très important que tout le personnel ayant des responsabilités particulières assiste à une séance-bilan après chaque exercice. Cette réunion sert à passer en revue les procédures et à étudier les réactions de tous les participants. On y cerne les questions qui posent des problèmes et, au besoin, on discute de la manière d'éliminer toute lacune dans la mise en œuvre du plan d'urgence de l'immeuble.

Hormis ces exercices complets, on peut aussi organiser à différents moments des exercices indépendants partiels auxquels participeront des services désignés ou des secteurs particuliers de l'immeuble travaillant selon différents

horaires. Pendant ces exercices indépendants, les dirigeants, les chefs de services, les surveillants ou d'autres personnes désignées surveillent comment les employés d'un secteur donné réagissent dans une situation d'urgence selon un scénario simulé ou un scénario qui leur a été décrit. Les employés doivent réagir au scénario simulé conformément à leurs procédures d'urgence. Ces exercices indépendants plus restreints permettent d'évaluer dans quelle mesure les employés de tous les postes, les locataires et les services sont prêts intervenir en situation d'urgence, et de déterminer si les procédures d'urgence d'un secteur particulier conviennent.

Chaque exercice doit faire l'objet d'une évaluation, accompagnée de recommandations sur les améliorations à apporter, par des personnes désignées qui connaissent à fond les procédures d'urgence de l'immeuble, y compris les responsabilités et les tâches assignées.

On décidera de la fréquence et de la nature des exercices en fonction des risques possibles, des scénarios probables, des besoins en matière de formation et de l'évaluation de la préparation aux situations d'urgence.

Enfin, le personnel d'intervention d'urgence doit avoir rapidement accès au plan d'urgence.

L'élaboration d'un plan d'urgence n'est pas un événement ponctuel. Il faut régulièrement réviser et mettre à jour le plan pour s'assurer qu'il reflète tout changement survenu dans l'immeuble ou dans les activités. Les propriétaires/gérants doivent déployer un effort spécial pour s'assurer que l'information est constamment à jour. L'un des principaux points faibles de la plupart des plans tient à ce que les dessins, les renseignements sur les locataires et les personnes-ressources, etc. n'y sont pas exacts en raison de changements inévitables.

.Pour de plus amples renseignements, consulter :

Mesures d'urgence Ontario

http://www.solicitorgeneral.msg.gov.on.ca/french/fpublic/muo.html

Emergency Management Guide for Business and Industry, Federal Emergency Management Agency

http://www.fema.gov/library/bizindst.pdf

Conseil national de recherches Canada- *Review of Evacuation Strategies for Occupants with Disabilities* [disponible en anglais seulement]

http://www.nrc.ca/irc/fulltext/ir712/ir712.pdf

6. Urgences résultant de l'activité humaine

Les situations d'urgence résultant de l'activité humaine comprennent celles provoquées par un acte criminel délibéré, une erreur humaine ou un accident industriel de grande échelle.

À travers l'histoire, les actes criminels, comme les alertes à la bombe, ont été l'une des formes de menaces les plus communes. Cependant, depuis quelque temps, on s'inquiète aussi de plus en plus des menaces liées aux agents biologiques et chimiques.

Les accidents survenant dans des établissements industriels peuvent poser des risques pour les propriétés et les habitants des quartiers avoisinants. Les installations où sont entreposées d'importantes quantités de produits chimiques sont particulièrement préoccupantes à cet égard.

Dans cette partie, on traite des procédures à élaborer pour faire face aux urgences liées à l'activité humaine. On y présente les étapes que doivent suivre les personnes directement responsables de la planification d'urgence dans le bâtiment ainsi que des renseignements pouvant être utiles aux occupants. Tout plan d'urgence doit préciser les rôles et responsabilités des locataires et être mis à la disposition de ces derniers à titre de référence. Qu'on leur ait officiellement donné des responsabilités ou pas, les occupants jouent un rôle essentiel dans l'exécution efficace du plan d'urgence et dans leur sécurité personnelle. Leur rôle est particulièrement important dans les immeubles où il n'y a pas en permanence du personnel affecté aux urgences.

Nombre de situations, outre les incendies, peuvent exiger l'évacuation, complète ou partielle, d'un immeuble. On aborde certaines de ces situations dans les paragraphes suivants des présentes lignes directrices.

D'autres types de situations peuvent exiger une évacuation, mais ne sont pas abordées pas en détail ici, notamment : un incendie grave dans un immeuble avoisinant, un déversement de produits chimiques dangereux lors du transport, un incendie de forêt, une importante fuite de gaz naturel à l'extérieur de l'immeuble, etc.

D'ordinaire, les autorités locales sont appelées à intervenir dans ces genres de situation d'urgence et/ou à les surveiller. Le cas échéant, les gérants d'immeubles consulteront les autorités pour déterminer un plan d'action approprié. Cependant, dans certaines situations, ils devront prendre seuls la décision d'évacuer, sans consultation préalable.

Quand les circonstances exigent d'évacuer les lieux, il faut en avertir de façon appropriée les occupants de l'immeuble, en tenant compte de gravité et de l'urgence de la situation.

Pour de plus amples renseignements, consulter :

Strategies in Building Evacuation, NFPA (National Fire Protection Association)

http://www.nfpa.org/BuildingCode/Building_Evacuation/building_evacuation.asp

6.1 Incendie / Explosion

L'incendie est l'un des dangers les plus communs auquel sont exposés les immeubles, les biens et le public. Pour minimiser les risques et l'impact d'un incendie, le paragraphe 2.8 du Code de prévention des incendies de l'Ontario stipule que les propriétaires et les gérants de certains types de bâtiments et d'établissements sont tenus d'élaborer et de mettre en œuvre un plan de sécurité-incendie. Beaucoup d'immeubles auront sans doute déjà un plan de sécurité-incendie approuvé par le responsable du service d'incendie local.

Les immeubles sont conçus et construits de façon à contenir un feu et à y résister pendant suffisamment de temps pour permettre aux occupants d'évacuer et au personnel d'intervention d'atteindre le foyer de l'incendie et de le maîtriser. Ils sont également conçus pour supporter les charges calorifiques auxquelles on prévoit qu'ils seront soumis pendant leur durée de la vie. Il arrive qu'une bombe, un attentat terroriste ou un incendie criminel dépasse les prévisions et soumette l'immeuble à une charge d'incendie pour laquelle il n'a pas été conçu. Ainsi, un immeuble conçu pour conserver sa stabilité structurelle pendant trois heures s'effondrera peut-être beaucoup plus rapidement dans ces conditions extrêmes

En cas d'incendie ou d'explosion, les moyens d'évacuation et les sorties de secours, les systèmes d'alarme-incendie, les systèmes de communication vocale, les systèmes d'extinction et d'autres systèmes et fonctions contribuant à la protection des personnes jouent un rôle clé pour améliorer la sécurité des occupants. Il faut s'assurer que ces dispositifs de protection de la vie humaine sont maintenus en bon état de fonctionnement et utilisables à tout moment.

Un plan de sécurité-incendie approuvé englobe en général :

a) les procédures d'urgence à appliquer en cas d'incendie, notamment : déclenchement de l'alarme, alerte des services des incendies, dispositions relatives à l'accès des pompiers, consignes que les occupants doivent suivre lorsque l'alarme d'incendie retentit, mesures pour évacuer les occupants qui sont en danger et procédures pour isoler, maîtriser et éteindre le feu;

b) la nomination et l'organisation du personnel de surveillance affecté à la sécurité-incendie;

c) la formation du personnel chargé de la surveillance et des occupants pour qu'ils connaissent leurs responsabilités en ce qui concerne la sécurité-incendie;

d) l'organisation d'exercices d'incendie, y compris la mise en œuvre des procédures d'urgence s'appliquant à l'immeuble;

e) le contrôle de tout ce qui constitue un risque d'incendie;

f) l'entretien des installations prévues pour assurer la sécurité des occupants;

g) les mesures de rechange pour assurer la sécurité des occupants en cas de panne complète ou partielle de l'équipement et des systèmes de protection incendie;

h) des instructions, dont des diagrammes schématiques, décrivant le type, l'emplacement et le fonctionnement des systèmes de sécurité-incendie de l'immeuble.

Même lorsque le Code de prévention des incendies de l'Ontario n'exige pas que le bâtiment ou l'établissement ait un plan de sécurité-incendie, il faut élaborer et instaurer des procédures d'urgence en cas d'incendie que les occupants et le personnel essentiel de l'immeuble devront suivre.

Pour de plus amples renseignements, consulter :

Bureau du commissaire des incendies, *Fire Safety Planning for Industrial Occupancies [Planification de sécurité-incendie dans les établissements industriels]*

http://www.gov.on.ca/OFM/guidetec/2000-02ind.htm

Bureau du commissaire des incendies, *Guidelines for Stairwell Signs in Multi-Storey Buildings [Directives pour la signalisation des escaliers dans les immeubles à plusieurs étages]*

http://www.gov.on.ca/OFM/guidetec/stairs.htm

Bureau du commissaire des incendies, *Fire Safety Planning for Recycling Facilities and Waste Processing Operations [Plans de sécurité-incendie dans les installations de recyclage et de traitement des déchets]*

http://www.gov.on.ca/OFM/guidetec/98-06recy.htm

Bureau du commissaire des incendies, Information pour les locataires – *Incendie dans votre immeuble d'appartements*

http://www.gov.on.ca/OFM/pubsafet/fiyab.htm

Bureau du commissaire des incendies, Information pour les locataires– *Un incendie dans votre immeuble résidentiel – Partir ou rester?*

http://www.gov.on.ca/OFM/french/96commun/96-035af.htm

Bureau du commissaire des incendies, Information pour les locataires – *Préparez-vous à l'avance – La sécurité-incendie dans les immeubles d'appartements*

http://www.gov.on.ca/OFM/french/pubsafet/planf.htm

6.2 Alertes à la bombe

En général, les alertes à la bombe sont faites au téléphone. Parmi ces dernières, seule une minorité présente une menace réelle. D'ordinaire, les terroristes qui se donnent la peine de fabriquer et de placer un dispositif de ce genre ne lancent pas d'avertissement.

Les terroristes placent les dispositifs de préférence dans des endroits facilement accessibles (p. ex., extérieur des immeubles, vestibules, à proximité des sorties) pour réduire au minimum le risque de se faire prendre. En faisant évacuer un bâtiment sans avoir inspecter au préalable ces aires communes, on peut faire courir un danger encore plus grand aux occupants. On connaît des cas où les

terroristes ont attiré des gens vers un dispositif par le truchement de menaces téléphoniques.

Grâce à une bonne tenue des locaux, il est plus facile de détecter les colis suspects. Lorsque de bonnes mesures de sécurité sont en place, il est plus difficile de poser une bombe. Le verrouillage des armoires de rangement, des salles, des bureaux, etc. freine l'accès non autorisé et réduit le nombre des endroits à inspecter.

Les propriétaires et les gérants d'immeubles doivent tenir compte des aspects suivants lorsqu'ils mettent en place les méthodes à appliquer en cas d'alerte de ce genre :

Qui devrait décider si une évacuation s'impose?

Si une mise en garde suffisante a été lancée, le propriétaire/gérant de l'immeuble ou tout autre cadre supérieur désigné décidera si une évacuation s'impose. Il est important que les occupants acceptent que la personne responsable de cette décision grave et son remplaçant détiennent le pouvoir de la prendre. Ils peuvent prendre leurs décisions sur les conseils de la police, des pompiers ou d'autres personnes bien informées. La sécurité publique devrait toujours être le facteur décisif.

Faut-il procéder à une évacuation chaque fois qu'il y a une alerte à la bombe?

Bien que très peu d'alertes à la bombe soient réelles, on ne peut passer sous silence le fait que des bombes aient été repérées après des alertes. Si les occupants d'un immeuble apprennent qu'une alerte à la bombe a été reçue et qu'on en a fait fi, leur moral pourrait en être ébranlé et des effets nuisibles en résulter à long terme. De plus, si l'auteur de l'alerte à la bombe estime qu'il n'a pas été pris au sérieux, il est possible qu'il ne s'en tienne pas là et mette à exécution sa menace.

Procéder immédiatement à une évacuation à chaque alerte à la bombe est la solution qui, à priori, paraît la meilleure. Il faut néanmoins tenir compte des aspects négatifs inhérents à cette approche. Première conséquence d'une évacuation immédiate : la perturbation qu'elle cause. Ainsi, si l'auteur de l'alerte à la bombe est au courant qu'en vertu de la politique de l'immeuble, une évacuation est organisée à chaque alerte, il se peut qu'il appelle sans cesse et perturbe ainsi les activités de l'entreprise. Un employé, sachant que la politique est d'évacuer immédiatement, pourrait lancer une alerte pour pouvoir partir du travail. Un étudiant pourrait avoir recours à une alerte à la bombe pour manquer un cours ou un examen. Un terroriste souhaitant faire des victimes posera une bombe près d'une sortie servant normalement aux évacuations, puis appellera pour lancer l'alerte.

Quelles procédures d'évacuation faut-il mettre en œuvre?

- Il existe trois possibilités, selon la situation :
    - évacuation complète des locaux;
    - évacuation partielle jusqu'à un endroit sûr à l'extérieur ou à l'intérieur des locaux;
    - pas d'évacuation.
- S'il est décidé qu'une évacuation s'impose, s'assurer que l'équipe d'évacuation est en place et prête à aider les occupants à évacuer en toute sécurité.
- S'il est décidé qu'une évacuation s'impose, ne pas commencer celle-ci avant que le personnel de surveillance confirme que le parcours d'évacuation a été inspecté et qu'il est sans danger.
- S'il est décidé qu'une évacuation à l'extérieur s'impose, les personnes évacuées doivent s'éloigner à au moins 100 mètres de l'immeuble (en général, les bris de verre constituent l'un des principaux dangers lors de l'explosion d'une bombe).
- S'il est décidé qu'une évacuation à l'intérieur des locaux s'impose, le personnel doit être dirigé vers une autre partie ou un autre étage de l'établissement.
- S'il est décidé de « trouver refuge sur place » (voir le paragraphe 6.3), il faut en aviser les occupants et leur expliquer la raison pour laquelle cette décision a été prise.

Que doivent faire les occupants d'un immeuble s'ils reçoivent une alerte à la bombe au téléphone?

Les occupants doivent suivre les procédures énoncées à l'Annexe A en cas d'alerte à la bombe.

Quelles méthodes peut-on mettre en place pour procéder à la détection d'explosifs?

Inspecter les lieux dès réception d'une menace et évacuer l'immeuble seulement après la découverte d'un colis ou d'un dispositif suspect est peut-être la démarche la plus souhaitable. Cette approche n'est pas aussi perturbatrice qu'une évacuation immédiate et répond à la règle qui exige de faire quelque chose en cas d'alerte. Si un dispositif est découvert, on peut procéder sans retard à l'évacuation, tout en évitant les zones qui pourraient être dangereuses.

Si on décide de fouiller les locaux, la fouille doit être aussi prompte et minutieuse que possible. La façon dont la fouille est menée est très importante. Elle doit toujours être systématique; si les recherches sont mal organisées, certaines

zones ne seront peut-être pas inspectées. Il faut mettre sur pied des méthodes de recherche efficaces et les présenter à tout le personnel concerné.

Remarque : Même s'il est décidé de procéder à une évacuation immédiate, il faut inspecter le parcours d'évacuation avant de commencer celle-ci.

Qui devrait effectuer les recherches?

Les autorités responsables s'entendent pour dire que les occupants habituels d'un immeuble sont les mieux placés pour effectuer les recherches avec le plus d'efficacité et de rapidité, car ce sont les seuls qui sauront si une boîte, un porte-documents, etc., appartient à cet endroit.

Cependant, en vertu des lois sur la santé et la sécurité de l'Ontario, on ne peut pas obliger des employés à participer à une quelconque activité qui pourrait mettre en danger leur santé ou leur sécurité. Par conséquent, tout employé qui participe à la détection d'explosifs doit le faire volontairement et une formation dans ce domaine doit lui être offerte.

Si les installations sont dotées d'un système de sonorisation, on peut s'en servir pour alerter les occupants et les équipes désignées à la fouille des aires communes (p.ex., voies de sortie, vestibules).

Où les occupants doivent-ils chercher?

Chaque occupant doit rapidement fouiller son secteur de travail immédiat.

Les personnes désignées fouillent le parcours d'évacuation et les secteurs de rassemblement, les entrées et sorties, les aires publiques et d'autres parties de l'immeuble auxquelles des intrus peuvent avoir facilement accès. On sait d'expérience que les bombes sont souvent posées à l'extérieur ou dans les aires de l'immeuble qui sont accessibles au public. Il faut donc inspecter ces aires avec un soin spécial.

Soulignons que les recherches seront plus efficaces si les aires de travail sont en ordre et si tout l'entreposage possible est fait dans des pièces ou dans des classeurs fermés à clé.

Comment les occupants doivent-ils procéder à une fouille?

Il est essentiel de détenir un plan qui permette une fouille rapide et efficace des locaux.

Une fouille vise à détecter tout objet qui :

a) ne devrait pas être là;

b) est de provenance inconnue;

c) n'est pas à sa place;

d) est suspect pour toute autre raison (p.ex., étiquette bizarre, ressemble à celui décrit lors de l'alerte).

Un explosif peut être placé dans toute une variété de contenants. Il sera probablement camouflé. Le contenant sera vraisemblablement un article courant, une chaussure, une boîte de cigares, un sac d'épicerie, un sac de sport, un sac de voyage, une valise, un porte-documents, par exemple. Il faut rechercher quelque chose qui semble insolite ou hors de propos. On entend par objet suspect tout ce qui n'appartient pas à l'endroit, ou dont la nature et la présence ne peut faire l'objet d'aucune explication logique.

Faute de planification, de vérification et de communication, seule une fouille superficielle peut être effectuée. Il faut mettre en place un centre de contrôle d'où les autorités désignées de l'établissement peuvent communiquer avec les personnes qui procèdent à la fouille, seules ou en équipe. Les secteurs fouillés et déclarés sûrs sont ensuite consignés et les responsables du centre de contrôle sont tenus au courant des progrès, des problèmes et de l'endroit où se trouvent les chercheurs.

On peut établir des priorités générales en ce qui concerne les fouilles, celles-ci étant en général appliquées dans un ordre donné :

- aires extérieures;
- entrées de l'immeuble;
- aires publiques dans l'immeuble (vestibules, toilettes, aires d'accueil, etc.);
- escaliers et ascenseurs;
- salles intérieures;
- placards de rangement, locaux techniques, etc., s'ils ne sont pas fermés à clé.

Les aires mentionnées ci-dessus sont les plus accessibles au « terroriste » et se trouvent sur le parcours d'évacuation ou à proximité. La fouille initiale de ces zones rehaussera la sécurité pendant les déplacements du personnel. Une fois la fouille systématique des aires publiques effectuée, la fouille peut s'étendre aux secteurs restants, auxquels le public n'a généralement pas accès.

MISE EN GARDE : Il faut éviter d'effectuer une fouille dans la demi-heure qui précède et la demi-heure qui suit l'heure de détonation indiquée lors de l'appel d'alerte à la bombe.

Si un dispositif suspect est découvert :

- **NE PAS LE TOUCHER.**
- **NE PAS SUPPOSER QU'IL N'Y EN PAS D'AUTRES.**
- **PRÉVENIR IMMÉDIATEMENT LE CENTRE DE CONTRÔLE POUR QU'IL DÉCLENCHE LA PROCÉDURE APPROPRIÉE.**

Il est primordial d'avoir un système de communication bilatérale rapide. Normalement, les coordonnateurs, les équipes chargées de la fouille et le centre de contrôle restent en contact grâce au réseau téléphonique existant, ou au réseau de communication interne de l'immeuble.

MISE EN GARDE : Il peut être dangereux de se servir de radios ou de téléphones cellulaires, car leur signal pourrait provoquer la détonation prématurée d'un initiateur électrique (p.ex., détonateur) ou le déclenchement prématuré d'un dispositif.

Pour de plus amples renseignements, consulter :

GRC – Direction des opérations techniques, Centre canadien de données sur les bombes

http://www.cbdc-ccdb.org/english/cbdc_eng.htm

Services policiers de Toronto – Emergency Task Force - *Bomb Threat Procedures*

http://www.torontopolice.on.ca/etf/etfbtrpr.html

U.S. Department of the Treasury - Bureau of Alcohol, Tobacco and Fire Arms – *Bomb Threats and Physical Security Planning*

http://www.atf.treas.gov/explarson/information/bombthreat/index.htm

Résistance à l'effet de souffle d'une explosion – les précautions

Pour assurer la sécurité des personnes en cas d'explosion, la conception et la construction des bâtiments à haut risque font l'objet d'une attention renouvelée. Pour réduire l'impact d'une explosion, on peut entre autres améliorer la conception des structures et ajouter une zone tampon autour des bâtiments.

Pour de plus amples renseignements, consulter :

"Designing Terrorist-Resistant Buildings", Fire Engineering, Tod Rittenhouse, novembre 1995

http://www.wai.com/AppliedScience/Blast/blast-fireeng.html .

Blast Resistant Design Of Commercial Buildings ,Practice Periodical on Structural *Design* and *Construction*, Vol. 1, No. 1., Mohammed Ettouney, Robert Smilowitz et Tod Rittenhouse, février 1996.

http://www.wai.com/AppliedScience/Blast/blast-struct-design.html

What Is Practical Bomb Defense For American Businesses? Security Technology & Design, Ronald J. Massa, Nov. 1999

http://www.rjagroup.com/rja/ecorner/rmassa.html

Protecting Buildings From Bomb Damage, Transfer Of Blast-Effects Mitigation Technologies From Military To Civilian Applications, National Academy Press, National Research Council et. al. 1995.

http://books.nap.edu/books/0309053757/html/R1.html

Protection Of Federal Office Buildings Against Terrorism, National Academy Press, Committee on the Protection of *Federal* Facilities Against Terrorism et. al., 1998.

http://books.nap.edu/books/NI000265/html/R1.html.

Bombs, Protecting People And Property, United Kingdom's Home Office, 1994.

http://www.mipt.org/pdf/bombs_protectpeopleproperty.pdf

Business As Usual, Maximizing Business Resilience To Terrorist Bombings, United Kingdom's Home Office, 1999.

http://www.mipt.org/pdf/ukhomeoffice_businessasusual.pdf

6.3 Menaces biologiques et chimiques

Les propriétaires et les gérants d'immeubles doivent bien expliquer aux occupants que l'élimination, l'analyse et la décontamination incombent à des professionnels des interventions d'urgence en cas de déversement de matières dangereuses, car ces derniers ont les compétences et le matériel nécessaires

pour faire face à ce genre de situation. Certains services d'incendie sont en mesure d'exécuter les étapes initiales de confinement et de décontamination sur le lieu de l'urgence. Néanmoins, il revient aux propriétaires et aux gérants d'immeubles de prendre les dispositions nécessaires pour que des sociétés privées se spécialisant dans la manutention des matières dangereuses viennent nettoyer et décontaminer à fond le site.

On trouvera dans cette partie quelques données générales à communiquer aux occupants. Il faut avertir ces derniers de ne prendre aucune mesure, hormis celles de base qui s'imposent pour limiter immédiatement la propagation de ces agents.

Qu'est-ce qui caractérise un agent chimique?

- Il est généralement liquide et souvent en aérosol (brouillard fin).
- Il a une odeur et une couleur uniques. Parmi les odeurs classiques des agents chimiques, citons les suivantes : amande amère, noyau de pêche, foin fraîchement fauché, moutarde, oignon, ail, géranium ou herbe.
- La plupart des agents chimiques provoquent l'apparition des symptômes immédiatement ou dans les quelques heures qui suivent.
- L'organisme est le plus souvent contaminé par inhalation.
- La contamination des aliments ou de l'eau ou encore l'absorption par voie cutanée constituent aussi des voies d'entrée possibles.
- Beaucoup d'agents à risques sont plus lourds que l'air et ont tendance à rester près du sol.
- Certains agents biologiques se désintègrent assez rapidement sous l'effet de la chaleur du soleil, quand ils sont dilués dans de l'eau ou lorsque des vents violents les dissipent.

Qu'est-ce qui caractérise un agent biologique?

- Il s'agit généralement d'un liquide ou d'une poudre.
- Il est inodore et incolore.
- L'apparition de symptômes peut être retardée de plusieurs jours.
- L'inhalation constitue la voie d'entrée dans l'organisme la plus probable et la plus efficace.
- La contamination des aliments ou de l'eau ou encore l'absorption par voie cutanée constituent aussi des voies d'entrée possibles.
- Bon nombre d'agents à risques sont plus lourds que l'air et ont tendance à rester près du sol.

- La majorité des agents biologiques se désintègrent assez rapidement sous l'effet de la chaleur du soleil, quand ils sont dilués dans de l'eau ou lorsque des vents violents les dissipent.

Quels sont les indices significatifs d'une attaque biologique/chimique?

- Gouttelettes de pellicule grasse sur les surfaces.
- Quantité inhabituelle d'animaux morts ou agonisants dans la région.
- Gouttelettes ou vapeurs inhabituelles.
- Odeurs inexplicables.
- Pulvérisation inhabituelle ou non autorisée dans la région.
- Nombreuses personnes manifestant divers symptômes : nausée, difficulté à respirer, convulsions, désorientation ou maladies se développant de façon inhabituelle.
- Nuages ou brume à basse altitude sans rapport avec le temps, nuages de poussière, particules en suspension ou colorées.
- Personne ayant une tenue vestimentaire inhabituelle (chemises à manches longues ou manteaux en été) ou une protection des voies respiratoires, surtout aux endroits où il y a beaucoup de monde (p.ex., dans le métro ou dans un stade).

Quelles sont les mesures à prendre quand l'émission a lieu dans un immeuble?

- Protection immédiate des voies respiratoires (se tenir à distance de la source de contamination, se couvrir la bouche et le nez avec un mouchoir, des vêtements, etc.).
- Quitter immédiatement la zone de l'attentat et sortir dehors en amont de la source d'attaque par rapport au vent.
- S'il est impossible d'évacuer les occupants à l'extérieur de l'immeuble, les faire monter dans une pièce située à un étage supérieur, car beaucoup d'agents sont plus lourds que l'air. Prendre alors les mesures de « refuge sur place » (voir ci-dessous).
- Se couvrir les bras et les pieds s'ils sont nus et s'assurer que toute coupure ou abrasion est protégée ou bandée.
- En cas d'éclaboussement, laver immédiatement à l'eau tiede savonneuse.
- Se doucher le plus vite possible et se laver au savon.
- S'il n'y a pas d'eau, utiliser du talc ou de la farine pour décontaminer les agents liquides. En saupoudrer généreusement les endroits affectés de la

peau, attendre 30 secondes et essuyer avec un chiffon. (Remarque : comme la poudre absorbe l'agent, il faut s'en débarrasser complètement. Traiter la poudre comme si elle était contaminée. Utiliser des gants en caoutchouc s'il y en a, pour effectuer ces soins).

- Signaler l'incident à la police (composer le 911) et au personnel de surveillance.
- Aviser le personnel de sécurité de l'immeuble.
- Consulter un médecin au plus vite.

Quelles mesures prendre lorsqu'on prend « refuge sur place » et qu'à l'extérieur des polluants atmosphériques mettent l'immeuble en danger?

La direction de l'immeuble doit établir des procédures et offrir la formation nécessaire pour que les cadres et le personnel d'entretien exécutent rapidement les tâches suivantes :

- Prévenir les occupants du danger et leur expliquer pourquoi un « refuge sur place » est indiqué.
- Sceller l'immeuble pour empêcher les contaminants d'y pénétrer.
    - Fermer les portes et les fenêtres (il faut avoir établi un inventaire des ouvertures et désigné le personnel chargé de les fermer ou de les sceller).
    - Boucher les interstices sous les portes, aux fenêtres et à toute autre ouverture de l'immeuble (il faut garder à portée de la main suffisamment de matériel de calfeutrage pour exécuter cette tâche).
    - Éteindre le chauffage, la climatisation et la ventilation.
- Écouter la radio ou regarder la télévision pour avoir les dernières nouvelles et rester à l'abri jusqu'à ce que les autorités annoncent qu'on peut sortir sans danger.
- Faire monter les occupants dans une pièce située à un étage supérieur, car beaucoup d'agents sont plus lourds que l'air.

Pour de plus amples renseignements, consulter :

Santé Canada – Substances infectieuses :

http://www.hc-sc.gc.ca/pphb-dgspsp/msds-ftss/index_f.html

Santé Canada – *Anthrax (maladie du charbon)*

http://www.hc-sc.gc.ca/francais/media/communiques/2001/charbon_info.htm

U.S. Department of Health and Human Services, Agency for Toxic Substances and Disease Registry (ATSDR),

http://www.atsdr.cdc.gov/atsdrhome.html

Oxford University: The Physical and Theoretical Chemistry Laboratory - Chemical and Other Safety Information:

http://physchem.ox.ac.uk/MSDS/

MSDS Resource Library

http://www.reade.com/MSDS_Links.html

Hazardous Materials Management - General information on hazardous materials

http://www.hazmatmag.com/

6.4 Colis ou dispositif suspect

Les propriétaires d'immeubles passeront en revue les méthodes de manutention du courrier. Si le risque de recevoir du courrier contaminé est élevé, ils peuvent envisager de l'ouvrir ailleurs que dans l'édifice ou dans des locaux plus faciles à décontaminer. L'utilisation de gants et de respirateurs ou de boîtes de protection à gants protégera les préposés à l'ouverture du courrier.

Il faut offrir une formation au personnel qui travaille dans la salle du courrier et aux autres employés qui reçoivent et manient les livraisons des services de messagerie entre autres pour leur apprendre à déceler et à manipuler les lettres ou colis suspects. On adaptera la formation à l'usage du bâtiment et à son degré de risque (p.ex., le risque est plus élevé dans un immeuble commercial abritant des consulats que dans un immeuble résidentiel).

Il faut communiquer les renseignements suivants aux occupants pour les aider à détecter les enveloppes et colis suspects et à prendre les mesures nécessaires, le cas échéant.

Quelles sont les caractéristiques d'un colis suspect?

Parmi les caractéristiques d'une lettre ou d'un colis suspect, citons les suivantes :

- frais d'affranchissement excessifs, inadéquats ou manquants;
- adresses manuscrites ou mal dactylographiées;
- titres incorrects ou aucun nom;
- mots courants mal orthographiés;
- tâches de graisse, décoloration ou odeur;
- adresse de l'expéditeur manquante;
- poids excessif;
- enveloppe déséquilibrée ou inégale;
- fils métalliques ou papier d'aluminium saillants;
- matériel de sécurité excessif, comme ruban masque, ficelle, etc.;
- éléments visuels de diversion;
- bruit de mécanisme d'horloge;
- inscriptions restrictives comme « Personnel », « Confidentiel » ou « À l'unique attention de »;
- cachet de la poste de la ville, de la province ou de l'État ne correspondant pas à l'adresse de l expéditeur;
- courrier étranger en provenance de pays politiquement instables ou ennemis;
- emballage amateur;
- inscriptions menaçantes sur le colis;
- autocollants de courrier aérien ou de distribution par exprès inopportuns.

Que doivent faire les occupants s'ils trouvent un paquet ou un dispositif suspect?

- Ne pas le secouer ou le heurter.
- Ne pas l'ouvrir, le sentir, l'examiner, le toucher ou le goûter.

- Le traiter comme suspect.
- S'ils soupçonnent que le paquet ou le dispositif est une bombe :
    - ne pas le couvrir.
    - ouvrir les portes et les fenêtres pour minimiser l'effet de souffle.
- S'ils soupçonnent que le paquet ou le dispositif est contaminé par un agent chimique ou biologique :
    - Le déposer doucement dans un sac en plastique transparent, s'il y en a un, ou le couvrir avec quelque chose d'autre.
    - Fermer la porte.
    - Laver les mains à l'eau savonneuse.
    - Éviter autant que possible les contacts physiques avec les autres.
    - Enlever les vêtements contaminés et les mettre dans un contenant hermétique (p.ex., sac en plastique) que l'on remettra à l'équipe d'intervention d'urgence. Se doucher dès que possible et se laver à l'eau chaude et au savon.
    - Dresser la liste de tous les gens qui peuvent avoir été en contact ou à proximité d'un colis ou d'un dispositif suspect et la remettre aux autorités compétentes.
    - Au besoin, consulter dès que possible un médecin.
- Dégager les environs immédiats de l'endroit où le colis a été découvert.
- Prévenir le superviseur et lui donner les renseignements suivants :
    - emplacement de l'objet;
    - description de l'objet;
    - toute autre information utile.
- Signaler l'incident à la police (composer le 911).
- Prévenir l'équipe d'intervention d'urgence (responsables d'étage, etc.), la direction de l'immeuble et les autres occupants de la possible situation d'urgence.
- Essayer de déterminer à qui appartient l'objet.
- Lancer au besoin la procédure d'évacuation.

Pour de plus amples renseignements, consulter :

U.S. Department of the Treasury - Bureau of Alcohol, Tobacco and Fire Arms – *Detect Suspicious Packages*

http://www.atf.treas.gov/explarson/information/detectsusp.htm

U.S. Department of the Treasury - Bureau of Alcohol, Tobacco and Fire Arms – Suspect *Letter and Package Indicators*

http://www.atf.treas.gov/explarson/information/indic.htm

Mesures d'urgence Ontario

http://www.solicitorgeneral.msg.gov.on.ca/french/fpublic/muo.html

Postes Canada – *Avertissement au sujet du courrier suspect*

http://www.postescanada.ca/business/corporate/about/announcements/hazard-f.asp

United States Postal Service - *What constitutes a suspicious letter or parcel? What Should I do if I Receive an Anthrax Threat by Mail?*

http://www.usps.com/news/2001/press/pr01_1010tips.htm

6.5 Menaces physiques

Les criminels et terroristes posent des menaces physiques en se servant d'armes à feu, de couteaux, de véhicules et d'autres technologies rudimentaires ou en allumant des incendies. Mesures de sécurité et barrières matérielles constituent des moyens de prévenir ces menaces et incidents ou d'en minimiser les conséquences.

Il existe de nombreux exemples de graves menaces physiques qui ont fait des blessés et des morts, le massacre à l'École Polytechnique de Montréal en 1989 et celui à l'école Colombine en 1999 entre autres.

Des procédures bien planifiées et préétablies de verrouillage des locaux peuvent convenir dans certains édifices, notamment les écoles, pour protéger les élèves et le personnel. Les procédures et méthodes de verrouillage ne doivent jamais entraver la prompte évacuation des occupants si la situation l'imposait.

Il faut offrir une formation sur la résolution des conflits et la violence en milieu de travail au personnel de la sécurité, aux réceptionnistes, au personnel préposé aux plaintes ou à d'autres employés qui peuvent avoir à traiter avec des gens

violents ou susceptibles de l'être. Plusieurs collèges communautaires offrent ce type de formation.

On entend par « incendie criminel » l'allumage volontaire d'un feu en vue d'endommager des biens. Les incendiaires utilisent divers moyens pour augmenter l'ampleur et la propagation du feu. Pour moins risquer de se faire prendre, les incendiaires préfèrent utiliser des accélérateurs courants, comme l'essence, qu'ils trouvent à proximité de leur cible. Les incendiaires utilisent aussi souvent du papier et du carton. Par conséquent, une bonne tenue des locaux et un système de sécurité solide constituent des moyens efficaces pour réduire ces risques d'incendie.

Pour de plus amples renseignements, consulter :

Centre de santé et sécurité des travailleurs et travailleuses, Ontario, Formation sur la violence en milieu de travail

http://www.whsc.on.ca/home.html

U.S. Department of Labor, Occupational Safety and Health Administration, general information on workplace violence.

http://www.osha-slc.gov/SLTC/workplaceviolence/

Training Materials for Workplace Violence, U.S. Department of Labor, Occupational Safety and Health Administration, Training guidelines in PowerPoint and Adobe Acrobat.

http://www.osha-slc.gov/SLTC/workplaceviolence/wpvmemo.html

6.6 Accidents liés aux matières dangereuses

Un accident lié à des matières dangereuses peut survenir n'importe où. Les immeubles situés à proximité d'usines de produits chimiques courent un risque particulièrement élevé. Cependant, comme tous les jours des matières dangereuses sont acheminées par transport routier, ferroviaire ou maritime, il n'est pas un endroit qui soit totalement à l'abri d'un tel accident.

Les gérants d'immeubles doivent conserver un inventaire à jour des matières dangereuses utilisées sur le site et les fiches signalétiques correspondantes, conformément aux exigences du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT). Les produits et le matériel pour confiner et nettoyer un déversement doivent être immédiatement disponibles. Le personnel doit recevoir une formation sur les procédures de nettoyage en cas de déversement. Il faut aussi avoir à portée de main les numéros de téléphone

d'urgence de sociétés se spécialisant dans l'élimination des matières dangereuses.

Si c'est possible, on déterminera s'il y a des matières dangereuses dans les propriétés avoisinantes. Une évaluation des risques que pose cette exposition sera aussi effectuée.

Que faut-il faire si un accident lié à des matières dangereuses se produit à proximité de l'immeuble?

- Composer le 911 ou appeler le service d'incendie local pour signaler la nature et l'emplacement de l'accident, le plus rapidement possible.
- Interdire aux occupants de s'approcher du lieu de l'accident.
- Éviter de marcher dans la matière qui s'est déversée, de la toucher, la sentir ou de la goûter. Essayer de ne pas inhaler des gaz, des émanations ou de la fumée. S'éloigner si possible du secteur en se couvrant la bouche.
- Essayer de rester à distance des victimes de l'accident tant que la matière dangereuse n'est pas identifiée.
- Essayer de se tenir à un endroit situé en amont du lieu de l'accident par rapport au vent, à un niveau plus élevé et donnant accès à un itinéraire d'évacuation.

Quelles sont les mesures à prendre pour prendre « refuge sur place »?

- Voir le paragraphe 6.3 ci-dessus.

Aide aux victimes d'un accident

- Ne pas essayer de traiter les victimes avant que la matière dangereuse soit identifiée et que les autorités responsables indiquent qu'on peut le faire sans danger.

Pour de plus amples renseignements, consulter :

Oxford University: The Physical and Theoretical Chemistry Laboratory - Chemical and Other Safety Information:

http://physchem.ox.ac.uk/MSDS/

MSDS Resource Library

http://www.reade.com/MSDS_Links.html

Hazardous Materials Management - General information on hazardous materials

http://www.hazmatmag.com/

6.7 Accidents radiologiques

Lors d'un accident radiologique, des matières radioactives susceptibles de présenter un danger sont libérées dans l'environnement, en général sous forme d'un nuage de particules ou d'un panache de vapeur. Ce genre de dégagement pourrait être nuisible à la santé et à la sécurité de toute personne se trouvant sur son passage. En Ontario, Mesures d'urgence Ontario a compétence provinciale pour ordonner une intervention dans une situation d'urgence nucléaire.

Où des accidents radiologiques peuvent-ils se produire?

Un accident radiologique peut se produire partout où des matières radioactives sont utilisées, fabriquées, stockées ou transportées. Les centrales nucléaires, les hôpitaux, les universités, les laboratoires de recherches, les industries, les routes principales, les lignes de chemin de fer et les terminaux d'expédition ne sont pas à l'abri d'un accident radiologique.

Comment, en cas d'accident, peut-on minimiser l'exposition des occupants aux rayonnements?

Distance

Plus la distance séparant les occupants de la source des rayonnements est grande, moins ils en absorberont. Lors d'un accident radiologique, les autorités peuvent ordonner l'évacuation afin d'augmenter la distance entre les occupants et les rayonnements.

Protection

Comme pour la distance, plus il y a de matériel lourd et dense entre les occupants et la source des rayonnements, mieux cela vaut. C'est pourquoi les autorités pourraient conseiller de prendre « refuge sur place » en cas d'accident radiologique. Dans certains cas, les murs du bâtiment peuvent constituer un écran suffisant pour protéger les occupants.

Temps

En limitant le temps passé près de la source de rayonnements, on réduit la quantité reçue. Certaines sources radioactives peuvent être dispersées par le vent ou perdre de leur force en se désintégrant rapidement.

Après un accident radiologique, les autorités responsables surveilleront toute irradiation et détermineront quand la menace s'est dissipée.

Qu'est-ce que les gérants d'immeubles doivent faire en cas de situation d'urgence due à une irradiation?

Écouter la station de radio ou regarder la chaîne de télévision locale pour entendre les informations et les consignes des autorités provinciales ou locales. Il se peut que les renseignements soient transmis par d'autres moyens électroniques (p.ex., Internet).

Si la direction reçoit le conseil d'évacuer l'immeuble, elle doit :

- organiser une évacuation dans le calme;
- fermer et verrouiller les portes et les fenêtres;
- éteindre la climatisation, les sorties d'air, la ventilation et le matériel de chauffage;
- prendre les dispositions nécessaires pour assurer le transport des personnes qui en ont besoin.

Si les occupants doivent rester dans l'immeuble, la direction doit leur conseiller de :

- suivre la procédure de « refuge sur place » décrite au paragraphe 6.3.

Pour de plus amples renseignements, consulter :

Plan provincial d'urgence nucléaire

http://www.sgcs.gov.on.ca/french/fpublic/fpnep2.html

Santé Canada – Plan d'intervention fédéral en cas d'urgence nucléaire

http://www.hc-sc.gc.ca/ehp/dhm/brp/environ/pfun/index.htm

6.8 Monoxyde de carbone

Le monoxyde de carbone (CO) est un sous-produit de la combustion incomplète de carburants, dont le bois, le mazout domestique, le kérosène, le pétrole, l'essence, le carburant diesel et le gaz naturel. Tous les appareils de chauffage et les appareils ménagers au mazout sont des sources possibles de monoxyde de carbone. Par conséquent, le mieux pour se protéger contre une exposition à ce gaz inodore, incolore, insipide et très toxique est de bien entretenir ces appareils. Pour une meilleure protection, on peut aussi installer des détecteurs de CO à proximité des appareils. Certaines municipalités ont un arrêté qui exige l'installation de ces détecteurs dans les immeubles.

Les émissions de monoxyde de carbone peuvent résulter de diverses causes :

- détérioration du matériel : appareils de chauffage et appareils ménagers mal entretenus;
- confinement ou enfermement d'équipement à combustible : renouvellement de l'air insuffisant pour assurer une combustion et une ventilation correctes;
- encrassement et obstruction (p.ex., obstruction du conduit de fumée).
- utilisation négligente de l'équipement (p.ex., laisser le moteur d'une voiture en marche dans un garage attenant).
- utilisation d'appareils qui consomment ou laissent échapper de l'air.

La direction doit connaître les indices significatifs de la présence de CO :

- air vicié et étouffant dans l'immeuble;
- les occupants éprouvent les symptômes caractérisant une exposition au CO (voir ci-dessous);
- la veilleuse d'un appareil au gaz s'éteint continuellement;
- odeur âcre ou odeur de gaz naturel quand les appareils s'allument;
- la flamme du brûleur et la veilleuse d'un appareil de chauffage au gaz naturel ou d'autres appareils à gaz sont principalement jaunes, au lieu de bleu clair. (Remarque : certains foyers à gaz sont conçus pour avoir une flamme jaune).
- une poudre crayeuse, blanche se forme sur une cheminée ou un tuyau d'aération ou de la suie s'accumule autour du conduit de sortie.
- humidité excessive sur les murs et les fenêtres dans des locaux où des appareils au gaz naturel sont en marche.
- déclenchement des détecteurs de CO.

Quels sont les symptômes de l'exposition au CO?

L'exposition au CO peut causer des symptômes similaires à ceux de la grippe, mais sans fièvre, dont :

- maux de tête;
- nausée;
- vertiges;
- somnolence ou fatigue;
- sensation de brûlure aux yeux ;

- confusion mentale;
- perte de coordination.

Si les occupants éprouvent ces symptômes dans l'immeuble, mais se sentent mieux quand ils vont au grand air ou s'éloignent de l'immeuble, le CO ou d'autres polluants peuvent en être la cause.

Quelles procédures doit-on suivre si on soupçonne une exposition au CO ?

- Évacuer immédiatement l'immeuble et composer le 911 ou le numéro du service d'incendies local.
- Fournir des soins médicaux aux personnes qui en ont besoin.

Pour de plus amples renseignements, consulter :

Commission des normes techniques et de la sécurité, exposition au monoxyde de carbone :

http://www.tssa.org/about_tssa/carbon_monoxide.asp

6.9 Fuites de gaz naturel

Le gaz naturel est un gaz incolore, inodore, non toxique et fortement inflammable. Pour des raisons de sécurité, on y ajoute souvent un agent odorisant dont l'odeur ressemble à celle d'un œuf pourri pour faciliter la détection du gaz. Comme il est plus léger que l'air, le gaz naturel risque de se propager rapidement dans l'immeuble.

En cas de fuite de gaz naturel, il faut :

- fermer immédiatement le robinet principal d'arrivée du gaz et, au besoin, tout robinet secondaire;
- évacuer l'immeuble;
- interdire aux occupants de fumer et d'utiliser des appareils électriques, téléphones cellulaires y compris;
- appeler le 911 d'un téléphone situé assez loin de la source de la fuite de gaz;
- appeler la compagnie de gaz d'un téléphone situé assez loin de la source de la fuite.

Le gérant de l'immeuble devrait conserver une liste ou des dessins indiquant l'emplacement de tous les robinets d'arrêt des conduites de gaz, et non pas seulement celui du robinet principal d'arrivée de gaz.

6.10 Pannes d'ascenseur

Il faut veiller à ce que les ascenseurs soient correctement entretenus. Les cabines d'ascenseurs doivent porter le numéro de la cabine/cage pour être facilement identifiables. Chaque ascenseur devrait être doté d'un moyen de communication (p.ex., téléphone).

Si des personnes sont piégées dans un ascenseur :

- Ne jamais essayer d'évacuer les occupants.
- Avertir l'entreprise chargée de l'entretien de l'ascenseur. Seul du personnel compétent doit être autorisé à régler les pannes d'ascenseur ou à évacuer les passagers coincés dans l'appareil, car il s'agit de tâches hautement spécialisées.
- Rester en communication avec les personnes piégées dans l'ascenseur jusqu'à leur évacuation pour :
    - les assurer qu'ils ne sont pas en danger et que de l'aide arrive;
    - les mettre en garde de ne pas s'affoler;
    - leur dire de ne pas essayer d'ouvrir de force les portes de l'ascenseur.
- Immédiatement après l'incident, mener une enquête approfondie sur la cause de la panne.

Pour de plus amples renseignements, consulter :

Commission des normes techniques et de la sécurité, Direction des appareils de levage

http://www.tssa.org/elevators/default.asp

6.11 Urgences médicales

Tous les immeubles sont à la merci d'une urgence médicale. Cependant, dans certains établissements, les urgences médicales sont plus courantes. Citons à ce propos les foyers de personnes âgées ou de personnes handicapées, les grands

rassemblements publics, et les activités industrielles. Le plan d'urgence doit traiter à la fois des actes médicaux et des premiers soins, c'est-à-dire :

- les numéros de téléphone d'urgence;
- les noms et numéros de téléphone des occupants qui ont une formation reconnue en techniques de sauvetage.

En Ontario, la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) stipule que les lieux de travail doivent être dotés de postes de premiers soins. On trouvera les exigences à ce sujet dans le règlement 1101, RRO de1990. Toujours en vertu de ce règlement, les lieux de travail doivent suivre un programme de formation en premiers soins.

Dans les immeubles comptant beaucoup d'occupants, il pourra être utile de prévoir une formation en réanimation cardio-respiratoire, des défibrillateurs externes automatiques et de l'oxygène thérapeutique en plus des premiers soins exigés.

Pour de plus amples renseignements, consulter :

Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (Ontario) – *Exigences en matière de premiers soins* (Règlement 1101)

http://www.wsib.on.ca/wsib/wsibsite.nsf/LookupFiles/DownloadableFile-FrenchFirstAid_f/$File/FirstAidFr.pdf

7. Urgences liées à des catastrophes naturelles

Les situations d'urgence dues à des événements naturels soudains et puissants peuvent entraîner des dégâts matériels considérables et mettre de nombreuses vies en danger. Ce genre de situations découle généralement de conditions météorologiques extrêmes ou de tremblements de terre, lesquels peuvent à leur tour entraîner des crues-éclairs faisant d'autres dégâts matériels et d'autres victimes.

Dans cette partie, on traite des procédures à élaborer pour faire face aux urgences dues à des catastrophes naturelles. On y présente les étapes que doivent suivre les personnes directement responsables de la planification d'urgence dans le bâtiment ainsi que des renseignements pouvant être utiles aux occupants. Tout plan d'urgence doit préciser les rôles et responsabilités des locataires et être mis à la disposition de ces derniers à titre de référence. Qu'on leur ait officiellement donné des responsabilités ou pas, les occupants jouent un rôle essentiel dans l'exécution efficace du plan d'urgence et dans leur sécurité personnelle. Leur rôle est particulièrement important dans les immeubles où il n'y a pas en permanence du personnel affecté aux urgences.

Nombre de situations, outre les incendies, peuvent exiger l'évacuation, complète ou partielle, d'un immeuble. On aborde certaines de ces situations dans les paragraphes suivants des présentes lignes directrices.

D'autres types de situations peuvent exiger une évacuation, mais ne sont pas abordées pas en détail ici, notamment : un incendie grave dans un immeuble avoisinant, un déversement de produits chimiques dangereux lors du transport, un incendie de forêt, une importante fuite de gaz naturel à l'extérieur de l'immeuble, etc.

D'ordinaire, les autorités locales sont appelées à intervenir dans ces genres de situation d'urgence et/ou à les surveiller. Le cas échéant, les gérants d'immeubles consulteront les autorités pour déterminer un plan d'action approprié. Cependant, dans certaines situations, ils devront seuls la décision d'évacuer, sans consultation préalable.

Quand la situation exige d'évacuer les lieux, il faut en avertir de façon appropriée les occupants de l'immeuble, en tenant compte de gravité et de l'urgence de la situation.

Pour de plus amples renseignements, consulter :

Mesures d'urgence Ontario

http://www.solicitorgeneral.msg.gov.on.ca/french/fpublic/muo.html

7.1 Tremblements de terre

En Ontario, l'activité sismique est généralement très inférieure à celle enregistrée le long des régions littorales du Canada, à l'ouest et à l'est. Historiquement, les régions situées le long de la rivière des Outaouais et du Saint-Laurent ont été les plus actives de la province. Depuis 30 ans, on y a enregistré en moyenne quinze tremblements de terre par an, d'une magnitude de 2,5 ou plus. En comparaison, seuls deux ou trois tremblements de terre de cette magnitude se produisent tous les ans dans le sud de l'Ontario. Dans le nord de la province, l'activité sismique est encore inférieure, un ou deux tremblements de terre étant enregistrés en moyenne au cours de la même période.
Néanmoins, des tremblements de terre d'une magnitude supérieure à 5 se sont déjà produits en Ontario. De plus, comme l'Ontario a ressenti les effets de séismes dans les provinces et États voisins, il faut se préparer quelque peu à une telle éventualité.

Le gérant de l'immeuble doit :

- prévenir les occupants que, pendant un tremblement de terre, les avertisseurs d'incendie et les gicleurs risquent de se déclencher;
- prévenir les occupants qu'il est très dangereux de quitter un immeuble pendant un tremblement de terre à cause des chutes d'objets. Beaucoup d'accidents mortels surviennent quand les gens sortent du bâtiment en courant et sont tués au bout du compte par les chutes de débris que provoquent l'effondrement des murs et l'explosion des vitres. Pour être plus en sécurité, il vaut donc mieux en général que les occupants ne bougent pas avant la fin du tremblement de terre.
- faire évacuer les occupants une fois que les secousses sismiques cessent. Les occupants devraient quitter les lieux en empruntant les escaliers et s'éloigner rapidement de l'immeuble pour éviter d'être blessés par les chutes de débris.
- appeler les services de secours nécessaires et dispenser des premiers soins au besoin. Éviter de bouger les blessés graves, à moins qu'ils ne courent un danger immédiat de subir de nouvelles blessures.
- éteindre rapidement les petits foyers d'incendie, si c'est possible sans faire courir de risque à quiconque, afin d'empêcher la propagation du feu en attendant l'arrivée des pompiers. Les incendies constituent le danger le plus courant après un tremblement de terre.
- nettoyer immédiatement les déversements de liquides inflammables.
- s'attendre à des secousses secondaires;
- mettre en garde les occupants contre la chute des lignes électriques et d'autres dangers.

- prendre les dispositions nécessaires pour que des personnes qualifiées effectuent une inspection des dégâts possibles.

Pour de plus amples renseignements, consulter :

Richesses Naturelles Canada, Programme de séismologie des tremblements de terre :

http://www.seismo.nrcan.gc.ca/historic_eq/eastcan_f.html

7.2 Tempêtes

Orages, tornades, grêle, tempêtes de neige, blizzards, vents violents et pluies torrentielles peuvent se déclencher rapidement et s'abattre avec force, mettant en danger les biens et la population. La prévention de certains problèmes est impossible : des arbres tombent quand des vents violents soufflent et des fleuves et des rivières débordent lorsque des pluies torrentielles s'abattent. On peut toutefois éviter certains dégâts, ou du moins les réduire, en prenant des mesures de précaution, par exemple en se renseignant sur le genre tempêtes le plus courant dans la région et sur la saison à laquelle ces dernières sont susceptibles de survenir.

Comment peut-on savoir qu'une tempête est imminente?

Environnement Canada surveille les conditions météorologiques 24 heures sur 24, sept jours sur sept. Si une violente tempête se profile, les services météorologiques lancent des avis, des avertissements et des sommaires sur les ondes des stations de radio et les chaînes de télévision nationales, régionales et locales et par l'intermédiaire de Radio-Météo d'Environnement Canada.

Quand un avertissement météo est en vigueur pour une tornade, cela signifie qu'une ou plusieurs tornades ont été observées ou sont prévues dans une région donnée. Des avertissements sont aussi lancés en cas d'orage violent, de blizzard, de tempête de verglas, de vent violent, de forte chute de neige, de rafales de neige, de pluies torrentielles et de pluies verglaçantes violentes.

Comment peut-on se préparer à une tempête violente?

Les tempêtes, comme les tornades, surviennent souvent trop rapidement pour que les gérants d'immeubles aient la possibilité de donner en temps voulu des instructions aux occupants. Il faut donc leur indiquer les procédures à suivre à l'avance. Par exemple, en cas de tempêtes s'accompagnant de vents violents, les occupants devraient se réfugier à l'intérieur et se tenir à distance des fenêtres.

Il faut s'attendre à des pannes d'électricité prolongées. Il pourra donc être très utile d'avoir des générateurs de secours et du carburant en quantité suffisante pour assurer le maintien des services essentiels de l'immeuble (p.ex., chauffage). Après une violente tempête, il peut s'avérer nécessaire de faire appel à des inspecteurs qualifiés pour découvrir tout dégât impossible à repérer à première vue.

Pour de plus amples renseignements sur la façon d'assurer le maintien des activités, voir l'Annexe B.

7.3 Inondations

Il faut évaluer le risque d'inondation dans l'immeuble. En général, on peut se baser sur les antécédents dans ce domaine. On peut aussi se renseigner à ce sujet auprès du service d'aménagement de la municipalité. Beaucoup de sociétés d'assurance détiennent aussi des données sur les risques d'inondation dans des régions données.

Voici des exemples d'éléments à considérer s'il y a un risque d'inondation :

- Se procurer des pompes, des générateurs et des sacs de sable pour contrôler temporairement la situation.
- Prévoir des cuvettes de rétention et des digues si le risque d'inondation est élevé.
- Évaluer les répercussions possibles sur les réservoirs au niveau du sol et enterrés.
- Placer dans un endroit sûr les matières dangereuses entreposés au rez-de-chaussée ou à un niveau inférieur.
- Protéger les sources d'eau potables.
- Évaluer l'impact de la crue sur le matériel de valeur et l'équipement de production.
- Tenir compte des dangers électriques dus à la présence d'eau (câblage électrique permanent et provisoire).
- Évaluer l'impact de l'inondation sur la solidité structurelle du bâtiment.
- Dresser une liste des membres du personnel et d'entrepreneurs qualifiés auxquels on pourra faire appel pour évaluer et réparer les dommages en cas d'inondation.
- Prendre les dispositions nécessaires pour faire tester l'eau potable après une inondation, surtout dans les régions où l'eau potable provient de puits.

Pour de plus amples renseignements, consulter :

Société canadienne d'hypothèque et de logement – *Inondation, Que faire avant et après*

http://www.cmhc-schl.gc.ca/fr/coreenlo/cofaur/inondation/inodation_001.cfm

Federal Emergency Management Agency, National Flood Insurance Program

http://www.fema.gov/nfip/floodsaf.htm

7.4 Pannes d'électricité majeures

N'importe lequel des incidents décrits précédemment peut entraîner une panne d'électricité majeure ou y contribuer.

Il est très utile de disposer de générateurs de secours et de carburant en quantité suffisante pour assurer le maintien des services essentiels de l'immeuble (p.ex., éclairage, chauffage). Dans les immeubles dotés d'un générateur de secours, celui-ci doit être testé et entretenu, conformément au Code de prévention des incendies de l'Ontario. Il faut prendre à l'avance les dispositions nécessaires pour être sûrs de pouvoir se procurer au besoin du carburant supplémentaire si la panne de courant électrique se prolongeait.

Dans les immeubles qui ne sont pas dotés d'un système d'alimentation électrique de secours, les gérants d'immeubles et les occupants doivent se préparer à l'avance à faire face à ce genre de situation en se munissant de torches électriques et d'une réserve de piles neuves.

Si une panne de courant électrique risque de se produire pendant l'évacuation de l'immeuble, les occupants doivent éviter d'emprunter les ascenseurs pour sortir du bâtiment. Par mesure de sûreté, il faut conseiller aux occupants d'évacuer rapidement l'immeuble par les sorties principales et secondaires qu'ils utiliseraient normalement en cas d'incendie. Dans les grands immeubles, il faudra peut-être organiser l'évacuation par étapes pour s'assurer qu'elle se déroule de façon ordonnée.

Pour de plus amples renseignements, consulter :

Bureau du commissaire des incendies – *Essential Fire Safety Information for Emergency Shelters [Information de base sur la sécurité-incendie pour les refuges d'urgence]*

http://www.gov.on.ca/ofm/pubsafet/shelters.htm

Bureau du commissaire des incendies – *Safety Tips for Emergency Lighting and Heating During Power Failure [Conseils de sécurité pour l'éclairage de sécurité et le chauffage de secours lors d'une panne d'électricité]*

http://www.gov.on.ca/ofm/pubsafet/emerglight.htm

Bureau du commissaire des incendies – *Safety Tips for Standby Generators [Conseils de sécurité pour les générateurs de secours]*

http://www.gov.on.ca/ofm/pubsafet/generators.htm

Office de la sécurité des installations électriques – *Standby Generators [Générateurs de secours]*

http://www.esainspection.net/

7.5 Effondrement du toît

Le toit d'un bâtiment peut s'effondrer sous la force des éléments naturels, vent violent, tornade, neige, eau et accumulation de glace, par exemple.

Les propriétaires et les gérants d'immeubles doivent savoir que ces éléments peuvent entraîner l'effondrement d'un toit. Si les gérants d'immeubles ne disposent pas de données sur la résistance au vent et à la charge de neige de l'immeuble, ils consulteront un ingénieur professionnel et / ou un architecte qui l'aideront à évaluer la solidité de la structure.

D'après les résultats de cette analyse, ils pourront déterminer le niveau tolérable et inacceptable de vent et de neige. Ils pourront élaborer des procédures visant à déterminer les conditions dans lesquelles les charges sont dangereuses et mettre en œuvre des mesures sûres pour réduire la surcharge de neige ou de glace.

Quand des conditions intolérables semblent imminentes, une évacuation peut s'imposer.

Pour de plus amples renseignements, consulter :

Ministère du Travail –Alerte – *Accumulation de neige et effondrements de toits*

http://www.gov.on.ca/lab/ohs/a17f.htm

Annexe A : Procédures à suivre en cas d'appel téléphonique menaçant

- Gardez votre calme et restez courtois.
- N'interrompez pas votre interlocuteur.
- Faites durer la conversation aussi longtemps que possible.
- Obtenez autant de renseignements que possible en remplissant le rapport d'information sur un appel menaçant (voir à la page suivante). Un exemplaire de ce rapport doit se trouver au standard téléphonique, à la réception et à tous les postes de travail.
- Lorsque votre interlocuteur raccroche, lancez un repérage de l'appel si c'est possible. Dans certaines régions, on peut connaître le numéro qui appelle en utilisant *57 ou *69 ou la fonction d'affichage de l'appel sur le téléphone.
- Avertissez unsuperviseur et remettez-lui le rapport d'information sur les appels menaçants dûment rempli.
- Signalez l'incident à la police (composer le 911).
- Avertissez votre équipe d'intervention d'urgence (p. ex. cadres supérieurs, responsables d'étages), le gérant de l'immeuble et les autres occupants du bâtiment.
- Déclenchez au besoin l'évacuation.

Rapport d'information sur un appel menaçant

Nom de l'employé(e)	Section	
Numéro de téléphone où l'appel a été reçu Poste ( )	Heure de réception de l'appel	Heure de fin de l'appel

Mots exacts de l'interlocuteur (continuez au verso du formulaire)

Bruits de fond de l'appel

☐ avion ☐ bruits de bar ☐ pleurs d'enfants ☐ machines ☐ musique

☐ circulation routière ☐ trains ☐ voix ☐ autres (précisez)

Questions à poser

Type de menace (Qu'est-ce que c'est?)	À quelle heure cela se produira?
Description de la menace (Ça ressemble à quoi? Où est-ce?)	
Raison de l'appel (Pourquoi m'avez-vous appelé?)	
Raison de l'acte? (Pourquoi avez-vous mis cette bombe?)	
Nom de l'interlocuteur (Qui êtes-vous?)	Sexe de l'interlocuteur ☐ Homme ☐ Femme
Âge approximatif de l'interlocuteur	Accent de l'interlocuteur

État de l'interlocuteur

☐ Calme ☐ Décontracté ☐ En pleurs ☐ Drogué

☐ Émotionnel ☐ Excité ☐ Immature ☐ Intoxiqué ☐ Irrationnel

Façon de s'exprimer de l'interlocuteur

☐ Avec des fautes ☐ Rapide ☐ Apeuré ☐ Zézayant

☐ Obscène ☐ Poli ☐ Lent ☐ Bégayant ☐ Vulgaire

La voix de votre interlocuteur vous était-elle familière?

☐ Non ☐ Oui ▶ Nom/identité de l'interlocuteur

Annexe B : Planification de la continuité des opérations

Pourquoi un organisme doit-il avoir un plan d'urgence?

Dans le cadre de l'élaboration de son plan d'urgence, tout organisme doit s'assurer qu'en cas de catastrophe, il sera en mesure de poursuivre ses opérations avec le minimum de perturbations. Dans le cadre de la planification de la continuité des opérations, on entend par catastrophe un événement qui peut entraîner une période d'interruption totale ou partielle du cours normal des activités. L'événement en question peut être un incendie ou une explosion, ou un incident beaucoup moins grave, comme une panne d'électricité ou de téléphone. La tendance étant à l'heure actuelle au maintien de stocks moins importants et aux délais de livraison « juste à temps », une interruption des activités, même courte, peut avoir de sérieuses conséquences sur les affaires.

Outre le coût direct d'un incident, dont les dégâts subis par le bâtiment ou le matériel, il y a aussi de nombreux coûts indirects, notamment la perte de données ou de dossiers importants, des reportages négatifs dans les médias, la perte de la part détenue dans le marché, l'insatisfaction des clients ou des poursuites intentées par les organismes de réglementation. Certes, l'assurance indemnise en partie certains coûts directs, mais elle n'assume jamais toutes les dépenses de l'organisme. Il faudra peut-être aussi des mois, voire des années, avant que l'indemnisation du sinistre soit réglée.

Si l'élaboration d'un plan de continuité des opérations exige un peu de temps et quelques ressources financières, il faudrait toutefois y voir un investissement au lieu d'une dépense. À long terme, un bon plan de continuité des opérations fera réaliser des économies à l'organisme et lui évitera du stress émotionnel.

Comment élaborer un plan de continuité des opérations?

Il est essentiel que les cadres supérieurs appuient l'élaboration du plan de continuité des opérations. Bien que des conseillers extérieurs soient peut-être appelés à concourir à la préparation du plan, il faut que les directeurs de tous les services de l'organisme y collaborent également. Comme ils connaissent bien les opérations et les fonctions de l'organisme, ils sont les mieux à même d'en connaître les faiblesses ou les secteurs vulnérables.

L'évaluation des divers risques auxquels l'organisation peut être exposée constitue la première étape de l'élaboration du plan. Il peut s'agir notamment des risques suivants :

- incendie (à l'intérieur et à l'extérieur des locaux), explosion,
- inondation (à l'intérieur et à l'extérieur des locaux),

- tremblement de terre, tornade, ouragan, tempêtes de neige ou de verglas, vents violents,
- interruption ou panne d'électricité, gaz naturel, alimentation en eau, service téléphonique, chauffage ou ventilation,
- fuites de gaz, déversements chimiques (à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement),
- panne d'ordinateurs,
- actes criminels (alertes à la bombe, contamination biologique ou chimique, vol, vandalisme, agitation civile, etc.)
- décès, blessure ou maladie grave de cadres supérieurs ou de membres du personnel technique essentiels.

Une fois que les risques à étudier ont été cernés, il faut les analyser individuellement pour évaluer la probabilité qu'ils se matérialisent et leurs répercussions s'ils se concrétisaient. On peut utiliser un système de points pour caractériser la probabilité des incidents et la gravité de leurs répercussions, ou plus simplement des cotes, comme élevé, moyen et faible, pour permettre à la direction de déterminer les ressources à mettre en œuvre pour se prémunir contre ces divers risques.

La direction doit ensuite mettre sur pied des stratégies pour pallier chaque risque. Premier objectif : empêcher le risque de se concrétiser. Comme il est impossible de prévenir complètement tous les risques, le deuxième objectif est de minimiser leurs répercussions sur l'organisme. La sécurité et la protection des employés doivent être en tout temps la principale préoccupation.

Comment communiquer le plan?

Il faut que le plan soit par écrit et qu'un exemplaire en soit remis à toutes les personnes censées le mettre à exécution d'une façon ou d'une autre. Il faut mettre au courant les nouveaux employés du rôle qu'ils ont à jouer dans l'exécution du plan. La publication de renseignements confidentiels et de nature délicate doivent faire l'objet d'une réflexion sérieuse.

Comme il se peut que le président, le directeur d'usine, etc. ne soit pas là au moment où l'incident survient, quelqu'un d'autre devra commencer à mettre le plan en marche. Il faut garder à l'extérieur des locaux au moins un exemplaire du plan ainsi qu'une copie de sauvegarde de toutes les données ou de tous les renseignements indispensables aux activités de l'organisme. Il faut faire des arrangements à l'avance avec des organismes ou des sociétés externes, comme la Commission des services publics, des entrepreneurs privés, des ingénieurs civils, des plombiers, des électriciens, des sociétés de remise en état à la suite d'incendies, etc., dont l'aide sera peut-être nécessaire pour faire reprendre aux

opérations leur cours normal. Le plan doit comporter les numéros de téléphone où on peut joindre les personnes essentielles 24 heures sur 24.

De quels matériel et approvisionnements faut-il disposer à l'appui du plan?

Le plan doit prévoir une réserve adéquate d'approvisionnements d'urgence (p. ex, nécessaires pour déversement chimique) ainsi que l'entretien et la vérification périodiques de tout le matériel de secours, comme les générateurs ou les pompes à incendie. Il faudra peut-être effectuer certaines simulations pour s'assurer que tout le matériel et toutes les procédures fonctionnent comme voulu. Cette étape est particulièrement importante lorsque l'organisme dispose de systèmes automatisés complexes (systèmes de contrôle des fumées ou d'arrêt des procédés de fabrication par exemple). Lors de ces simulations, il faut faire attention qu'un simulacre de catastrophe ne se transforme pas en une vraie catastrophe.

Faut-il modifier le plan de temps en temps ?

L'élaboration d'un plan de continuité des opérations n'est pas ponctuelle. Il faut réviser le plan régulièrement et le mettre à jour pour s'assurer qu'il reflète tout changement survenu dans le bâtiment ou les activités.

Pour de plus amples renseignements, consulter :

Emergency Management Guide for Business and Industry, A Step-By-Step Approach To Emergency Planning, Response And Recovery For Companies Of All Sizes by the Federal Emergency Management Agency

http://www.fema.gov/library/bizindex.htm

Disaster Recovery Journal

http://www.drj.com/new2dr/newbies.htm

Annexe C : Comité d'élaboration du guide

SERVICES D'INCENDIE ET SERVICES MÉDICAUX D'URGENCE

Ontario Municipal Fire Prevention Officers Association

Fire Fighters Association of Ontario

Services d'incendie de Toronto

Ontario Association of Fire Chiefs

SMU de Durham et directeur et chefs des SMU de l'Ontario

Municipal Fire Service Instructors Association

Ontario Municipal Fire Prevention Officers Association

SERVICE POLICIERS

Police provinciale de l'Ontario

Services policiers de Toronto

GOUVERNEMENT

Ministère du Solliciteur général : Bureau du commissaire des incendies, Mesures d'urgence Ontario, Division des services internes de la police, Direction des communications

Ministère de la Santé

Ministère du Travail

Secrétariat du Conseil de gestion

Conseil national de recherches Canada – Programme de gestion des risques d'incendie

PROPRIÉTAIRES ET GÉRANTS D'IMMEUBLES

Building Owners and Managers Association (BOMA)

Greater Toronto Apartment Association

Institut canadien des compagnies immobilières publiques et privées (CIPPREC)

Ontario Association of Architects

ASSUREURS

Bureau d'assurance du Canada

Annexe D : Abréviations

ATF	Bureau of Alcohol, Tobacco and Fire Arms - U.S. Department of the Treasury [Bureau de l'alcool, du tabac et des armes à feu, département du trésor des États-Unis]
ATSDR	Agency for Toxic Substances and Disease Registry, U.S. Department of Health and Human Services [agence du registre des maladies et des substances toxiques, département de la santé et des services humanitaires des États-Unis]
CANASA	Association canadienne de l'alarme et de la sécurité
CMHC	Société canadienne d'hypothèque et de logement
ESA	Commission de la sécurité des installations électriques
FEMA	Federal Emergency Management Agency [agence fédérale de gestion des situations d'urgence, États-Unis]
HAZMAT	Matières dangereuses
MUO	Mesures d'urgence Ontario
NFPA	National Fire Protection Association (États-Unis)
NRC	Conseil national de recherches Canada
OFM	Bureau du commissaire des incendies
OSHA	Occupational Safety and Health Administration , U.S. Department of Labor [Agence pour la santé et la sécurité au travail, États-Unis]
SIMDUT	du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail
TSSA	Commission des normes techniques et de la sécurité